

# „Jak si hýčkat nájemce pomocí Concierge“

**Ing. Martin Kaleta, Jan Fical**  
**Arridere s.r.o.**

## Co chcete vidět a zažít při vstupu do budovy nebo společnosti?





Nebo toto?



## Co je to, kdo je to Concierge?

Ten, **kdo** plní přání hostů, nebo moderněji řečeno je osobním koordinátorem hosta nebo obyvatele během jeho pobytu. Udělá vše, co je lidsky možné za účelem uspokojení přání klienta.

## Původ názvu?

Odvození od francouzského názvu pocházejícího z dob feudalismu „comte des cierges“ neboli „hlídač svíček“. Tito lidé byli nejlépe informováni o pořádání a konání akcí v palácích a byli také odpovědni za odpovídající osvětlení a výměnu zhaslých svíček. Postupem času se „comte de cierges“ stali odpovědni za vyřizování veškerých přání a potřeb, které dostali od nájemníků.

## Kde se v dnešní době potkáme s Concierge?

- Hotely a resorty – zejména špičkové a luxusní (taktéž možno registrovat jako Guest Relation)
- Golfové resorty
- Private Banks
- VIP rezidenční objekty a lokality
- „A“ class administrativní budovy

České sdružení hotelových concierge je ustanoveno pod názvem ZLATÉ KLÍČE ČR, z.s



Les Clefs d'Or  
Czech republic

## Čím se vyznačuje Concierge?

- Concierge poznává a chápe potřeby a zájmy jeho klientů.
- Concierge je tak dobrý, jako jsou jeho kontakty.
- Concierge se stává členem „rodiny“.
  
- Concierge – praxe z nejluxusnějších hotelů a destinací, znalost daného prostředí, výborná jazyková vybavenost, reprezentativnost a asertivita, IT & IoT gramotnost.
- Concierge je nadstandardně ohodnocen – jak zaměstnavatelem, tak i spokojenými klienty.

## Čím klienta hýčkat? Například:



- zajištění podpůrných služeb - spolupráce s odborníky notářských, právnických a účetních služeb a daňových poradců, odborných služeb v oblasti IT
- sjednávání schůzek, plánování jednání, jejich optimalizace
- pronájem konferenční techniky, místností, včetně cateringu
- telefonáty, rezervace míst a aktivit
- vyzvednutí pošty či jiné doklady na úřadech a státních institucích
  
- půjčovna automobilů
- zprostředkování poradenství při koupi vozidla, leasingu
- rezervace STK kontroly, Autoservisu – komplexní zajištění
- rezervace osobního řidiče
- zajištění pojištění automobilu
- vyřizování žádostí o povolení na parkovací místa

## Čím klienta hýčkat? Například:



- zařizení víz, zajištění žádostí o pas
  - rezervace Hotelů, letenek
  - ostatní agenda související s cestováním – pojištění (cest a zavazadel, aj.) vypracování cestovního plánu
  - transfery, pronájem vozidel, limuzín, jachty, soukromých letadel
  - vyzvednutí na letišti a odvoz do hotelu – pro celý svět
  - rezervace letištních salonků
- 
- rezervace privátních apartmá/vil a charterových letů
  - speciální dárky nebo květiny, šperky a drahocennosti, návštěva obchodníka v kanceláři/privátní schůzka v obchodu ve vyhrazený čas
  - rezervace kompletních dovolených, víkendových pobytů
  - rezervace vstupenek: restaurace, divadlo, kino, koncerty, noční kluby...
  - zajištění vstupenek na vyprodané nebo těžko dostupné akce



## Čím klienta hýčkat? Například:



- osobní trenér & kouč,
- sportovní rezervace, golfové rezervace na tee time,
- osobní stylistka, poradenství a kultivace pleti,
- exotické a dobrodružné výlety,
- módní návrhářství (styling, vizáž, make-up, kosmetika),
- před-svatební večírky, svatby a jejich organizace,
- doporučení na turistické a volnočasové aktivity,

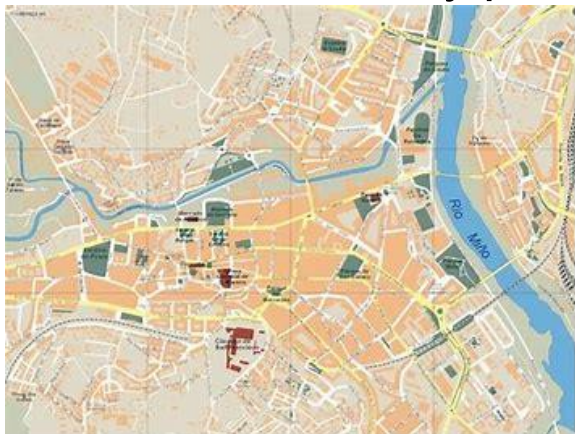


- dodávka jídel, dodávka potravin, úklid domácnosti a žehlení prádla
- údržba a realizace zeleně (interiér, exteriér)
- služby hodinového manžela nebo specialistů
- IT služby (HW, SW, data), ovládání „chytré domácnosti“
- vyhledání unikátního produktu, služby nebo kontaktu, spotřebiče
- specifické výrobky či služby (můžeme pro Vás obstarat a prozkoumat cenovou nabídku, zajistit jejich dostupnost, zajistit dodávku a montáž)

## Stimul pro vlastníky admin. budov?

Objekt je mimojiné definován:

➤ **Polohou** - nezměnitelný parametr



**Architekturou** – draze změnitelný parametr



➤ **Servisem** (poskytovaným portfoliem služeb) - quick win, konkurenční výhoda

## Jaký to má význam pro klienty admin. budov?

Pro klienta:

- Pocit péče
- Pocit bezpečí
- Pocit důležitosti
- Pocit uspořeného času

Pro poskytovatele:

- Zatraktivnění méně atraktivních lokalit
- Zvýšená retence klientely
- Vysoký vyjednávací potenciál prolongací
- Služba s přidanou hodnotou – vyšší výnosy

## Arridere s.r.o.

- Na trhu od roku 2015
- Počet zaměstnanců: 115
- Obrat v roce 2019: 111 mil. Kč, stabilní meziroční růst
- Poskytovatel standardních FM služeb
  - Mimo standardních také: Construction management, Property management, Drone FM, ICT, Polymerová fogizace (dezinfekce) a **CONCIERGE**

**Arridere je jediná společnost na trhu s takovýmto scopem služeb.**

**Děkujeme za pozornost a jsme tu pro Vás!  
Vaše Arridere, Vaši hlídači svíček!**