

FINANSE

■ POLISY KONSJERŻ ROBIĄ SIĘ

POPULARNE. Polacy coraz chętniej korzystają z opłaconej pomocy przy czynnościach życia codziennego. Rośnie podaż opcji konsjerż, które przestają być domeną firm assistance. Taka polisa pozwala na zlecenie niemal dowolnej usługi. **strona A8**

ASSISTANCE | Pomoc w codziennych czynnościach

Rośnie oferta usług typu konsjerż na polskim rynku

Polacy coraz chętniej korzystają z opłaconej pomocy przy czynnościach życia codziennego. Coraz więcej firm, nie tylko assistance, oferuje opcję konsjerż.

MARCIN JAWORSKI
marcin.jaworski@infor.pl

W ramach usługi konsjerżów można zlecić zorganizowanie niemal dowolnej usługi.

– Pod warunkiem że są to życzenia zgodne z prawem, etyką i nie służą celom zarobkowym oraz na ich spełnienie klient ma wystarczające pokrycie na karcie kredytowej – mówi Paweł Grabarczyk z Inter Partner Assistance (IPA).

Razem z kartą

Najwięcej klientów dostarczają firmom assistance (asystorom) banki, które dodają usługę konsjerż do lepszych kart kredytowych. Przy czym po okresie dodawania tej opcji np. do kart platynowych coraz częściej banki oferują takie usługi do kart z niższych segmentów.

– Kryteria przyznania platynowych czy złotych kart kredytowych zostały złagodzone przez banki i coraz łatwiej można otrzymać kartę kredytową z dodatkiem konsjerż – mówi Joanna Bełza z Europ Assistance.

Efekt jest taki, że liczbę klientów niektóre firmy liczą już w milionach.

– W 2008 roku prawie 1,85 mln osób miało dostęp do serwisu konsjerż. W tym jest to już 1,22 mln osób, a na koniec roku będzie to wyraźnie ponad 2 mln osób – mówi Rafał Mrozowski z Mondial Assistance.

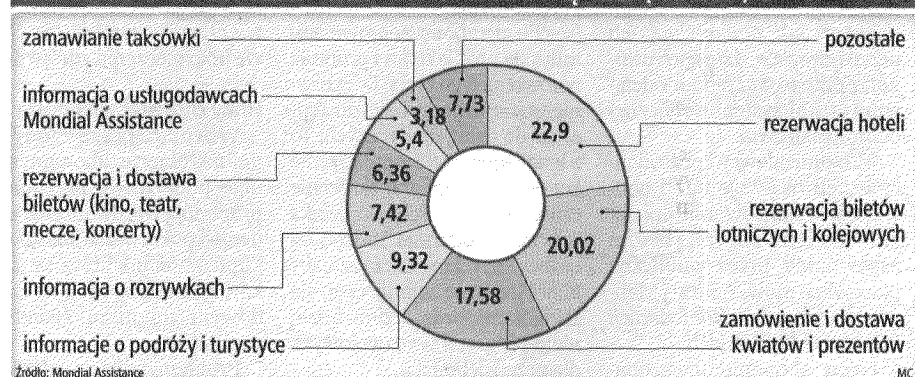
Konkurenci odmówili podania podobnych danych, zwracając uwagę, że konsjerż można różnie definiować i różny może być zakres tych usług.

– Nawet w przypadku prestiżowych kart kredytowych świadczenia konsjerż są okrojone terytorialnie – nie obejmują zagranicy. Odchodzi się też od formuły nielimitowanej oferty, wprowadzając krótszą lub dłuższą listę usług do wyboru – mówi Paweł Grabarczyk.

Nieśmiały klienci

Klienci wciąż rzadko mają świadomość możliwości skorzystania z polisy konsjerż i nie mają śmiałości korzystania z takich usług. Obawiają się też, że zamówione tą drogą usługi będą drogie i wola

Z JAKICH USŁUG KONSJERŻÓW KORZYSTAMY NAJCHĘTNIEJ (W PROC.)



poszukać ich sami. Ale zleceń jest coraz więcej. IPA zanotowała na koniec 2008 roku 18-proc. wzrost liczby klientów z tzw. stabilnych portfeli konsjerż klientów bankowych, ale aż 213-proc. wzrost liczby zleceń.

– W maju 2007 r. obsługiwaliśmy tylko parę spraw konsjerż, teraz to już kilkaset spraw miesięcznie – mówi Joanna Bełza.

Dodaje, że około 60 proc. wszystkich spraw to usługi doradcze np. prośba o informacje o wolnych miejscach w hotelach czy połączeniach lotniczych. O organizację usługi czy zakup produktu prosi 35 proc. klientów. 5 proc. to usługi niestandardowe, np. wypożyczenie samochodu marki Ferrari, niedostępnego w Polskich wypożyczalniach.

– Polscy beneficjenci usługi konsjerż są relatywnie zachowawczy w swoich prośbach. Loty balonami, myśliwcami, pokazy tresury dzikich zwierząt czy prywatne koncerty są na tyle sporadyczne, że z marszu przechodzą do branżowych anegdot – mówi Paweł Grabarczyk.

Asystorzy zgodnie twierdzą, że najczęściej klienci zamawiają klasyczne usługi: dowóz kwiatów, zakupy, rezerwacje itp.

– Najwięcej zleceń jest w sezonie wakacyjnym oraz

w okresie listopad–grudzień, kiedy chodzi o pomoc w realizacji planów związanych z wypoczynkiem – mówi Joanna Bełza.

Firmy z innych branż

Rynek jest na tyle perspektywiczny, że zaczęły działać na nim nie tylko firmy assistance. Noble Bank już dwa lata temu roku temu uruchomił usługę Noble Bank Concierge dla swoich klientów.

– Wtedy korzystaliśmy z usług zewnętrznego dostawcy oraz własnego małego zespołu, ale standard usług nie spełniał naszych oczekiwań, więc rok temu postanowiliśmy powołać własną spółkę – mówi Michał Kulka, prezes Noble Concierge.

Obecnie jego firma obsługuje głównie klientów Noble Banku, ale firma zdobywa już pierwsze kontrakty indywidualne oraz wykupywane np. przez firmy produkujące biżuterię czy deweloperów dla kilku, kilkunastu najlepszych klientów. Na razie jest dostępny tylko jeden pakiet, który kosztuje 4 tys. zł netto, a jej posiadacze mogą liczyć na pomoc w spełnieniu niemal dowolnej zachcianki.

– Przygotowujemy obecnie nieco tańsze warianty, ale dostępne w ograniczonym zakresie, np. dla partnerów Noble Concierge – mówi Michał Kulka.

Firma oferuje też pakiet dla obcokrajowców pracujących w Polsce z gwarancją obsługi w języku angielskim – za 1 tys. euro za pakiet.

– Mamy już kilku takich klientów i grupa ta szybko rośnie – mówi Michał Kulka.

Ale na tym rynku zaczynają też działać mniejsze firmy, kierujące swoją ofertę do mniej zamożnych klientów.

– Działalność rozpoczęliśmy dziewięć miesięcy temu i na razie mamy sześciu pracowników, którzy organizują pomoc w różnych sytuacjach życiowych – mówi Grzegorz Koguciuk, współwłaściciel firmy Time Profit w Warszawie.

Dodaje jednak, że jego firma prowadzi rekrutację osób, które będą miały swoje stanowiska w nowo oddanych budynkach mieszkalnych – będą pracować dla mieszkańców.

– To sami deweloperzy budujący apartamentowce zgłosili się do nas z takim pomysłem – mówi Grzegorz Koguciuk.

Wynagrodzenie firmy Time Profit to 25–40 zł za godzinę pracy, np. przy odprowadzaniu samochodu czy odebraniu dziecka z przedszkola w sytuacjach awaryjnych. Jeśli organizuje ona prace remontowe, to klient ponosi zwykle koszty takiej usługi plus prowizja w wysokości od 5 do 10 proc. wartości zlecenia w zależności od zakresu współpracy. ■

OFERTA USŁUG KONSJERŻÓW

- Najbardziej rozpowszechniony jest model, w którym konsjerż jest elementem integralnym programu dodawanego do karty kredytowej, to bank pokrywa jego koszty. Zwykle zakłada możliwość spełnienia dowolnego życzenia, choć czasem są stosowane np. ograniczenia terytorialne.
- Coraz częściej pojawiają się oferty bankowe, gdzie za program konsjerż klient musi opłacić składki. Można też znaleźć oferty pomocy na wolnym rynku, poza bankami, w których wynagrodzenie za usługi jest zryczałtowane czy rozliczane godzinowo.
- Żeby obniżyć koszty, pojawiają się oferty tzw. konsjerża profilowanego, np. obejmującego tylko usługi medyczne, pomoc w domu czy ze sprawami związanymi z samochodem czy prowadzeniem biznesu. Modą być one dodawane nie tylko do kart, ale też np. do samochodów czy mieszkań.