ДОМ ДЕНЬГИ

Строго по рецепции

Жильцов дорогих домов обслуживают как в аптеке

сервис

Обострившаяся конкуренция на рынке дорогого жилья заставляет девелоперов искать новые способы привлечения покупателей. Один из них — создание профессиональной консьерж-службы на уровне пятизвездного отеля. Консьержи и консьержки обещают окружить отеческой заботой и материнской лаской жильцов, их детей, гостей и собак.

На английский манер

Статус элитного жилья теперь включает в себя не только престижное расположение, дорогие фасады и интерьеры жилого комплекса, но с недавнего времени и профессиональную круглосуточную консьерж-службу, которая готова выполнить любое пожелание жильцов — от доставки на дом свежих фруктов и продуктов, вызова такси, уборки помещений до резервирования мест в ресторане, поиска няни, предоставления любой справочной информации. В ближайшее время, как уверяют в компании Mirax Group, такая служба заработает в доме на Минской улице. Компания MiraxService совместно с английским оператором консьерж-услуг Apple-concierge уже объявила о начале работы новой сервисной программы для элитного жилья «Консьерж сервис Золотые ключи».

Английская компания Apple-concierge, с которой MiraxService организовал совместное предприятие, строит работу в жилых домах по принципу reception в отеле. «Услуга под названием „консьерж“, или lifestyle management, появилась у нас совсем недавно,— рассказывает вице-президент корпорации Mirax Group, руководитель компании MiraxService Максим Привезенцев.— Главный принцип фирм, оказывающих подобные услуги,— сделать все то, что вы можете сделать сами, только быстрее, дешевле и качественнее. Они знают, в какую стоматологическую клинику обратиться, чтобы вам поставили хорошую пломбу, а не испортили зуб. У них есть список частных школ, куда надо отдавать детей, и есть список тех, куда ни в коем случае отдавать нельзя. Потому что, прежде чем предложить клиенту услугу, представители фирмы-консьержа провели маркетинговые исследования, побывали в десятках компаний, встретились с их руководителями и сотрудниками, сами воспользовались их услугами и поняли, с кем можно иметь дело».

На российском рынке фирма Apple-concierge первой предложила lifestyle management. «Перечень наших услуг — это несколько страниц мелким шрифтом,— говорит президент компании Apple-concierge Патрик Коллинз.— Во-первых, это помощь по дому. Отвезти вещи в прачечную, заказать мастера, который прибьет гвоздь или починит кресло, обеспечить подбор гувернантки или няни. Второе — услуги для семьи. Устроить ребенка в частную школу, найти хорошего дантиста. Третье — досуг: гольф-клубы, школы верховой езды, театры, музеи. Четвертое — обеспечение командировок и всевозможных поездок». По словам господина Коллинза, работать на reception будут русские, а англичане займутся обучением и организацией сервиса «на уровне пятизвездного отеля». «Мы будем набирать на работу молодых, стрессоустойчивых людей,— говорит Патрик Коллинз.— В основном девушек с гуманитарным университетским образованием и знанием иностранных языков в возрасте 22–25 лет. Мы ставим задачу, чтобы они работали не менее двух-трех лет, в противном случае довольно большие затраты на их подготовку не окупаются».

Сервис по-нашему

Подобную систему обслуживания жильцов в доме «Коперник» обещает создать и компания МИАН. Как объясняют в компании, система услуг разработана на основе стандартов лучших отелей мира. В любое время суток жильцы могут заказать доставку горячих блюд, медикаменты, железнодорожные и авиабилеты, билеты на культурные мероприятия. Предоставляются и другие услуги: выгул собак, уборка квартир, мытье окон и машин, прачечная, химчистка, камера хранения мехов, курьерская служба и т. д.

Оценить достоинства профессиональных консьержей уже смогли жильцы домов, управляемых компанией «КВ-Менеджмент» — «Дворянское гнездо», «Виктория», «Замоскворецкая усадьба». Заказывать услуги жители этих домов могут круглосуточно, а обслуживают их по стандартам пятизвездных отелей. «Я в течение 15 лет была заместителем гендиректора гостиницы „Москва“, поэтому знаю этот сервис досконально»,— говорит Марина Галактионова, генеральный директор управляющей компании «КВ-Менеджмент». В перечень услуг консьержей от «КВ- Менеджмент» входит заказ и доставка билетов в театры и кино, авиа- и железнодорожных билетов, цветов, заказ такси, доставка почты, бронирование столиков в ресторанах, выгул собак, уход за цветами в то время, когда жильцы в отъезде, уборка квартиры, мытье окон, вызов химчистки. Наиболее востребованные услуги, отмечает Марина Галактионова,— это доставка почты, вызов химчистки, уход за цветами в летний период, когда жильцы разъезжаются.

На плечах консьержей лежит груз ответственности за покой и удобство жильцов ФОТО АЛЕКСЕЯ КУДЕНКО

По словам Натальи Новиковой, генерального директора Renaissance Realty, основные обязанности консьержа — это встреча гостей и информирование жильцов дома о приходе посетителей. «В элитном доме консьерж должен знать всех жителей в лицо и не допускать в здание посторонних, если не было дополнительной договоренности. В некоторых домах сотрудники консьерж-службы обязаны провожать гостей в нужную квартиру,— говорит госпожа Новикова.— В российских элитных домах на ресепшн часто находятся сотрудники отдела безопасности, тогда как на Западе в домах, претендующих на элитность, встречать гостей должен консьерж, а не охранник».

Сотрудника безопасности отличить от консьержки можно невооруженным глазом, от консьержа — вряд ли. В домах от «Дон-строя», например, все консьержи — мужчины среднего возраста. Как уверяют в пресс-службе компании, они знают по именам всех жильцов, в курсе их дел, и отношения с жильцами складываются очень теплые. В таких отношениях заинтересованы и жильцы, и охранники-консьержи.

У элитного сервиса есть и обратная сторона: четкого выполнения инструкций требует не только начальство от консьержей, но и консьержи — от жильцов. «Недавно жильцы охраняемого дома обратились к нам с претензиями, в том числе и материальными,— рассказывает Валерий Е., директор частного охранного предприятия.— Дама, собиравшаяся посетить вечеринку, не вовремя сообщила о предполагаемом визите визажиста, охранник в соответствии с инструкциями визитера не пропустил, разразился скандал, дама в шоке, муж от расстройства напился, вечеринка сорвалась».

Консьержи, как правило, начинают работать в доме, пока он еще строится, но по мере заселения их функции расширяются. «Функции охраны меняются в момент, когда дом заселен минимум на 50%, когда появляется желание видеть не охрану строительной площадки, а охрану, совмещенную с функциями консьержа,— объясняет Марина Коротаева, директор по сервису компании „Кьютек“.— Прочувствовать это, дать рекомендации, сформулировать функции, внести корректировки в сложившуюся структуру охраны здания является нашей обязанностью».

Дать на чай?

Во всех компаниях, обслуживающих элитные дома, нам сообщили, что плата за услуги консьержа включена в эксплуатационные расходы (их средняя стоимость — $3–5 в месяц за 1 кв. м жилплощади). А вот вопрос чаевых решается не столь однозначно. «Чаевые в нашей компании запрещены,— заявляет Марина Галактионова из „КВ-Менеджмент“.— Мы считаем, что чаевые как система способствуют снижению качества работы компании». Однако госпожа Галактионова добавляет, что некоторые дополнительные услуги, например полив цветов в отсутствие хозяев, могут оплачиваться отдельно. В компании «Кьютек» решительно против чаевых. А Марина Маркарова, управляющий директор компании Blackwood, говорит: «Да, работа консьержа — это часть эксплуатационных расходов. Но мы не возражаем, если по личному усмотрению клиента сверх того будут оставлены чаевые».

Очевидно, что проследить, выполняется ли запрет на чаевые, в жилом доме практически невозможно (в отличие от некоторых ресторанов, где чаевые запрещены и где официантам устраивают проверки). Ведь своих жильцов служащие знают, и вряд ли кого-то из них попросят взять на себя роль «подсадной утки». То, что руководители компаний декларируют негативное отношение к чаевым, фактически означает отсутствие «официальных» расценок и свободный выбор для клиента — давать или не давать.

Консьерж экономкласса

С тем, что в элитных домах делает консьерж-служба, в муниципальных многоэтажках справляется пара консьержек. Для них никто не разрабатывает должностных инструкций, они действуют по своему разумению и по собственной инициативе, иногда очень профессионально, как, например, во втором корпусе дома № 15 по Заревому проезду в Северном Медведкове. Консьерж-службу там организовала пенсионерка Галина Богатова, в недавнем прошлом экономист. Галина Станиславовна бдительно следит, чтобы в подъезд не проникли чужие, у нее дружеские отношения с местным участковым и ДЕЗом. Она рассказывает жильцам, какого слесаря лучше пригласить для ремонта сантехники, советует, где найти няню или гувернантку, сообщает, в какой магазин привезли свежий хлеб и в какой аптеке дешевле лекарства.

«Я всегда готова помочь жильцам,— говорит Галина Богатова,— были случаи, когда я провожала до дверей квартиры гостей, которые страдают клаустрофобией — держала за руку, пока мы поднимались в лифте. Приходилось оказывать первую помощь, выпроваживать из подъезда незваных гостей, выполнять воспитательные функции. Недавно, например, пришлось присматривать сразу за семью детьми. В милицию поступил звонок, что в ближайшей школе бомба, детей распустили, а родители на работе. Пришлось приглядеть за детьми, пока они не вернулись».

Сейчас Галина Богатова занимается организацией подъездной библиотеки (у нее уже несколько сотен томов, предназначавшихся на выброс) и подключением счетчиков горячей и холодной воды. Поскольку должностных инструкций у Галины Богатовой нет, ее деятельность выходит за рамки, которых в элитных домах придерживаются неукоснительно.

«Наряду со службой консьержей в элитных домах всегда есть управляющая компания, представители которой решают серьезные проблемы,— говорит Марина Маркарова.— При наличии профессиональной управляющей компании наличие в доме консьержа может иметь чисто имиджевый характер — это „дежурный по подъезду“, который приветливо встречает жильцов и их гостей, следит за порядком. Безусловно, консьерж не обязан выполнять поручения, которые не входят в круг его обязанностей».

Теплоту отношений с жильцами тоже нельзя считать обязанностью, однако, как и в любой другой сфере услуг, теплота — залог успеха. И мы, наверное, скоро увидим, сможет ли английская сдержанность составить конкуренцию российской сердечности.

НАТАЛЬЯ КАПУСТИНА

прогресс
СТРАХОВАЯ ГРУППА
in Progress ...
Жизнь в развитии...
127473, Москва, пер.Чернышевского, д. 8. Офис продаж: 2-й Троицкий пер., д. 5. Тел. (495) 747-90-00
Международный рейтинг финансовой устойчивости "B-", Агентство Fitch Ratings.
Лицензия ФССН №3670 Д , МФ РФ №4551 Д, МДКЗ №16921/830.01 .
WWW.PROGRESS.RU