

## Российская предпринимательница Алина Демидова три года назад открыла бизнес в новом для России направлении — консьерж услуг



**ПОНЯТИЕ «КОНСЬЕРЖ УСЛУГ» АЛИНА ДЕМИДОВА ФОРМУЛИРУЕТ ДЛЯ СЕБЯ КАК УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ ЛЮДЕЙ: «ПО СУТИ, КОНСЬЕРЖ — ЭТО ПОСРЕДНИК, У КОТОРОГО ЕСТЬ ПАРТНЕРЫ ПО ВСЕМУ МИРУ И КОТОРЫЙ ЗНАЕТ ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ: КАКОЙ СЕЙЧАС ЛУЧШИЙ РЕСТОРАН В НЬЮ-ЙОРКЕ, ГДЕ МОЖНО СО СКИДКОЙ КУПИТЬ ЯХТУ, В КАКОМ ЦВЕТЕ ВЫШЛА НОВАЯ КОЛЛЕКЦИЯ GUCCI И ПОЧЕМУ НА СЕЙШЕЛЫ НЕЛЬЗЯ ЕЗДИТЬ ЗИМОЙ».**

Сейчас, по ее оценке, на этом рынке работает 10-12 консьерж-компаний, из которых 7-8 расположены в Москве, остальные — в ряде крупных городов. На 80% заказы у этих компаний связаны с организацией путешествий. Здесь речь идет

обо всем: начиная от содействия в получении загранпаспортов и виз, бронирования гостиниц и заканчивая арендой лимузинов, яхт и чартеров. Остальные 20% делятся между заказами самого разнообразного плана. Это может быть заказ VIP-лож на футбольные матчи, бронирование билетов на гонки в Монако, посещение закрытых концертов звезд. Очень распространены также доставка цветов, подбор подарков, вызов такси и заказ столиков в модных ресторанах.

Нащупать свободную нишу на российском рынке Алине Демидовой помогла работа в крупной нефтегазовой корпорации. Ей приходилось вести дела с экспатами, которые приезжали в долгосрочные командировки и, ничего не зная о Москве, должны были, часто с семьями, обустроить здесь свою жизнь. К ней обращались за советами по выбору жилья, школ, медицинских учреждений, ресторанов и клубов.

Это стало отправной точкой для первой компании Демидовой — Moscow Personal Concierge. Проект позиционируется как личный помощник в Москве и специализируется на предоставлении полного комплекса услуг для деловых людей, приезжающих в Москву. «Я очень боялась выходить в свободное плавание, поэтому тщательно изучала вопрос конкуренции. Но в 2007 году ничего подобного в России действительно не было», — рассказывает предпринимательница.

Поначалу Moscow Personal Concierge занялась буквально всем — бронированием ресторанов, помощью в поиске докторов, школ, нянь и т.п. Однако в Москве набор таких услуг оказался не востребован, клиенты не хотели платить за годовое членство, за услуги, которые могут быть оказаны их личным персоналом — водителями, секретарями, личными помощниками и домработницами. «Консьерж-компания, которые все-таки решают работать именно по такой схеме, сталкиваются с текучкой кадров в call-центре, проблемами с обучением персонала, нехваткой знаний в той или иной области и, как правило, некачественным обслуживанием. Также существует вопрос конкуренции. Владельцы VIP-карт «Черная Visa», «Золотая Master Card», «Платиновая American Express» получают доступ к бесплатной консьерж-услуге, поэтому им не обязательно пользоваться

дополнительной консьерж-службой», — комментирует Алина Демидова.

Проанализировав ситуацию, предпринимательница решила направить свои усилия по привлечению клиентов в более узкий сегмент рынка консьерж-услуг и создала компанию Elite Club. Концепция бизнеса Elite Club заключается в предоставлении консультаций по предметам роскоши, помощи в организации эксклюзивных путешествий, в покупке яхты или самолета, уникальных объектов недвижимости, а также в оказании поддержки в различных видах инвестирования.

«Нашими партнерами являются не только компании по определенному виду услуг, мы имеем представителей по всему миру, в Европе, Северной и Латинской Америке, Азии», — комментирует Демидова.

Стандартным решением в построении бизнеса компаний консьерж-услуг класса люкс являются членские взносы. Как правило, для поддержки статуса члена клуба он должен платить от \$3 тыс. до \$5 тыс. в год. Но Демидова решила отказаться от этого. Клиентом Elite Club может стать любой человек, заплатив комиссионные и гонорар за удачные сделки, и это выделяет ее на рынке. Для развития бизнеса Elite Club использует информационные источники. Как правило, это порталы и статьи обо всем эксклюзивном, уникальном и актуальном для ее клиентов, например, ежегодный рейтинг Top 10, куда входят лучшие рестораны, отели, машины, часы и вина мира. Недавно в работу был запущен портал LadySpa.ru о лучших спа-курортах, моде, красоте и здоровье.

Оборот своего бизнеса Алина Демидова не раскрывает: «Трудно предсказать нашу долю рынка, ведь мы единственная консьерж-компания с абсолютно другой бизнес-моделью, поэтому мы не вписываемся в стандартный раздел консьерж-услуг. Мы не гонимся за большим числом клиентов и крупными оборотами, для нас самое важное не количество, а качество. Поэтому я считаю свою компанию «бутиковым агентством», где клиент будет чувствовать себя комфортно и надежно, заранее зная, что мы позаботимся обо всех мелочах». До сих пор агентство Демидовой концентрировалось на консультациях клиентов по Москве и Европе, Америке и Азии, а сейчас планирует также развивать Байкал, Алтай и Камчатку. **Е**

Совместный конкурс журнала

**СВОЙБИЗНЕС**

и социальной сети  
**Профессионалы.ru**

**ВАША  
история  
успеха  
в кризис**

**Расскажите  
свою историю  
успеха в кризис  
и получите  
признание  
и призы**

Подробности — на сайте  
<http://professional.ru/stories>

