

КОНСЬЕРЖ ШИРОКОГО ПРОФИЛЯ

АВТОР:

Элина Плахтина



ХОРОШИЙ КОНСЬЕРЖ УМЕЕТ НЕ ТОЛЬКО ОХРАНЯТЬ, НО И ЖЕЛАНИЯ ИСПОЛНЯТЬ. ЕЩЕ ВЧЕРА ЭТО КАЗАЛОСЬ СКАЗКОЙ, А СЕГОДНЯ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ СФОРМИРОВАЛАСЬ УСЛУГА, ИМЕНУЕМАЯ КОНСЬЕРЖ-СЕРВИСОМ. ИДЕЯ СПЕЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ, КОТОРАЯ ЗАТОЧЕНА ПОД РАЗЛИЧНЫЕ ПОРУЧЕНИЯ ЖИЛЬЦОВ, ПРИШЛА К НАМ С ЗАПАДА И БЫЛА ВЗЯТА НА ВООРУЖЕНИЕ ДЕВЕЛОПЕРАМИ ЭЛИТНЫХ ДОМОВ.

Теперь подобные службы появились и в бюджетных сегментах. Как ни странно, у них есть шанс стать более успешными и востребованными, чем их дорогие аналоги. Первые консьерж-службы начали предоставлять свои услуги в России, когда никто и не помышлял о кризисе 2008 года. Тогда девелоперы элитного жилья в условиях жесткой конкуренции искали новые способы, чтобы привлечь покупателей. Популярная в западных странах служба, которая исполняет пожелания жильцов, отлично подошла на эту роль. Любой каприз за ваши деньги, обещали девелоперы. Богатые жильцы капризничали и денег не жалели — не то что сейчас.

Массовый сегмент надежнее: ведь проще заказать сто билетов на обычный матч по футболу, чем один — на финал мундиала в VIP-ложе за день до игры

Нынешние состоятельные покупатели, по словам риелторов, стали экономнее и в первую очередь интересуются не роскошью, статусом и набором услуг управляющей компании, а местоположением дома, ценой, паркингом и безопасностью. К тому же все богатые люди, как правило, имеют штат обслуживающего персонала: личного помощника, повара, уборщика, няню и т.д., поэтому в услуге консьержа практически не нуждаются. Девелоперы следуют за предпочтениями покупателей и постепенно отказываются от полноценной схемы консьерж-сервиса.

Как поясняет руководитель направления городской недвижимости Wellhome Татьяна



Дмитриева, консьерж-сервис в большинстве элитных домов подразумевает минимальный набор услуг: ограничение допуска в дом посторонних лиц, круглосуточную профессиональную охрану, прием почты, поручений и сообщений для жильцов дома, оформление заявок на вход-выход гостей. Вывозом мусора, уборкой общественных зон, инженерными и другими работами занимается управляющая компания, которая зачастую принадлежит девелоперу.

Консьерж-сервис обычно включается в перечень эксплуатационных услуг и не оплачивается отдельно. Стоимость эксплуатации в элитном комплексе равняется 100–200 руб. за 1 м². В данную сумму входят расходы на охрану, консьерж-службу, вывоз мусора, обслуживание жильцов. Вода и свет оплачиваются по счетчикам.

Консьерж-службы с расширенным функционалом остались в меньшинстве, но совсем не исчезли. Один из таких примеров приводит генеральный директор «БЭЛ Девелопмент»

Богатые люди, как правило, имеют штат обслуживающего персонала: личного помощника, повара, уборщика, няню, и в услуге консьержа не нуждаются

Елена Комиссарова. Она рассказывает, что в элитном апартаментном комплексе «У Патриарших» стандартный договор со службой эксплуатации содержит перечень услуг консьерж-службы: заказ столиков в ресторанах, доставку еды, бронирование билетов в театр или кино, организацию пропуска для гостей и заказ такси. Стоимость услуг составляет 192 руб. за 1 м².

При этом жильцы имеют право оформить дополнительное соглашение к основному договору, в котором будет прописан оптимальный для клиента список услуг. Чаще всего жильцы выбирают химчистку, доставку продуктов, организацию праздников

Консьерж-сервис подразумевает минимальный набор услуг: ограничение допуска посторонних лиц, круглосуточную профессиональную охрану, прием почты и сообщений для жильцов дома, оформление заявок на вход-выход гостей



и мероприятий. Впрочем, в просьбе ежедневно доставлять любимой женщине букет цветов тоже не откажут. Главное, чтобы желания клиента не выходили за рамки закона и здравого смысла.

Эксперты признаются, что работа консьерж-служб не обходится без странных поручений. Жительница одного из элитных столичных домов требовала у сотрудников консьерж-службы и охраны показать записи видеонаблюдения в холле, заподозрив, что муж в ее отсутствие водит домой любовницу. Другая дама обратилась в консьерж-сервис с просьбой «сбежать за пивом».

Представители консьерж-сервисов уверяют, что такие обращения остаются без ответа. Но бывают случаи, когда они идут навстречу жильцам и выполняют «запрещенные» просьбы. Например, один из владельцев элитных апартаментов регулярно оставлял сотрудникам консьерж-сервиса ключи от своей квартиры для ремонтников, а однажды попросил их подняться в квартиру и проверить, выключил ли он утюг. Оказывается, по уставу консьержам и первое и второе делать запрещено во избежание имущественных претензий.

Нестандартную историю вспомнил и управляющий клубным кварталом «Парк Мира» Анатолий Кошуриков: служба ресепшен, выполняющая в комплексе функцию консьерж-сервиса, выступила в качестве «скорой помощи» для влюбленных. Жилец поссорился со своей девушкой и общался с ней письмами, которые оставлял у работников ресепшен. Понимая всю серьезность ситуации, сотрудницы отнеслись к ней с пониманием и ответственно передавали корреспонденцию. История закончилась

Девелоперы элитного жилья в условиях жесткой конкуренции искали новые способы, чтобы привлечь покупателей. Служба, которая исполняет пожелания жильцов, отлично подошла на эту роль

Примерная стоимость услуг консьерж-сервиса UP-365

Наименование работ	Цена
Поддерживающая уборка (однокомнатная квартира)	1,7 тыс. руб.
Генеральная уборка (однокомнатная квартира)	4 тыс. руб.
Доставка продуктов, еды на дом из магазинов на территории ЖК	300 руб.
Пошив штор из портьерной ткани без подкладки	450 руб. за погонный метр
Уход за питомцем (весом до 30 кг) в отсутствие хозяина и выгул	400 руб.
Выгул собак весом до 30 кг (40 мин)	300 руб.
Услуги курьера	от 350 руб.
Предоставление информации о наличии лекарств	бесплатно
Запись на прием к врачам-специалистам	бесплатно
Вызов экстренных служб	бесплатно
Хранение посылок до прихода хозяина в течение 24 ч	бесплатно

По данным ФСК «Лидер»



хеппи-эндом. Влюбленный мужчина подарил девушке автомобиль. Естественно, даритель оповестил любимую о сюрпризе через ресепшен.

Говоря об организации полноценной консьерж-службы в своих комплексах, Анатолий Кошурников отметил, что его компания проводила подобный опыт, но безуспешно. За те полгода, что сервис работал на объекте, услугой воспользовались не более 10 раз. Зато жильцы часто обращаются с просьбами и вопросами к так называемой службе приема посетите-

В просьбе ежедневно доставлять любимой букет цветов не откажут. Главное, чтобы желания клиента не выходили за рамки закона и здравого смысла

лей — сотрудникам ресепшен и службы безопасности. Поэтому эксперимент было решено свернуть, передав обязанности «домашних фей» сотрудникам ресепшен.

А вот ФСК «Лидер», напротив, связывает большие надежды с организацией собственной консьерж-службы. В этом году открылся консьерж-сервис UP-365 в комплексе «Западное Кунцево», в ближайших планах — запуск консьерж-сервиса в UP-кварталах «Новое Тушино» и «Сколковский».

По словам руководителя направления консьерж-сервиса ФСК «Лидер» Галии Муксиновой, собственникам предоставляется полный



г. ВИДНОЕ

НОВОСТРОЙКИ

МОНОЛИТНО-КИРПИЧНЫЕ ДОМА

к 16-летию ГК «МИЦ» скидки до 16%!



Идет заселение первых корпусов

214-ФЗ • ИПОТЕКА • РАССРОЧКА

- монолитно-кирпичные дома с подземными паркингами
- развитая инфраструктура г. Видное
- собственный детский сад на 150 мест и школа на 600 учащихся
- пешеходный бульвар с центральной аллеей
- благоустроенные детские площадки, концепция «двор без машин»
- живописный пруд
- удобный выезд на трассу М4 «Дон» 4 км от МКАД
- в пешей доступности ж/д станция «Расторгуево»

(495) 937 76 55

***7655** 

www.gk-mic.ru

Проектная декларация размещена на сайте www.domvidnom.ru



16 ЛЕТ НАДЕЖНОСТИ



Собственникам предоставляется комплекс бытовых услуг, которые улучшают качество жизни и экономят время. Стоимость услуг начинается от 300 руб. — это может быть сопровождение ребенка или поход за продуктами

комплекс бытовых услуг, которые улучшают качество жизни и экономят время. Стоимость услуг начинается от 300 руб. — это может быть сопровождение ребенка или поход за продуктами. Цены зависят от сложности работ и от того, привлекаются ли для их выполнения подрядные организации.

Летом наиболее востребованной была установка москитной сетки. С началом учебного года актуальны запросы «няни на час»: необходимо встречать, забирать детей после школы, приводить их домой и т.д. Поступают заявки на сложные услуги: уборку после ремонта, поддерживающую уборку, мытье балконов и окон. Из нестандартных заказов эксперт называет такой: в июне клиент попросил пересадить елку из домашней кадки на улицу. Заказ выполнили, говорят, елочка прижилась. По словам Галии Муксиновой, у службы появились постоянные клиенты, которые регулярно обращаются за помощью.

Она подчеркивает, что консержж-служба UP-365 не подчиняется управляющей

компании — это отдельное направление в ФСК «Лидер». Сколько средств понадобилось на создание сервиса, эксперт не раскрывает, однако через два года служба намерена выйти на самоокупаемость. В компании уверяют, что это направление уже приносит явную выгоду: жители получают комфортные условия, а покупатели видят дополнительные преимущества проекта, что положительно сказывается на динамике продаж.

Судя по всему, девелоперы бюджетного жилья, предоставляющие в своих проектах максимальный набор услуг для частных и корпоративных клиентов, выбрали верное направление. Сегодня многие консержж-сервисы, ранее работавшие исключительно с богатыми клиентами и делавшие ставку на эксклюзивность, стали выходить в народ, расширяя линейку предложений для представителей среднего класса. Массовый сегмент надежнее: ведь проще и эффективнее заказать сто билетов на обычный матч по футболу, чем один — на финал мундиала в VIP-ложе за день до игры. (АН)