

# ВАШИ ЖЕЛАНИЯ – НАША ПРОФЕССИЯ

Один из самых молодых банков Латвии носит название **CITADELE**. Цитадель – старинное слово и означает оно «крепость, укрепление». А это, в свою очередь, рождает ощущение надежности – понятие, которое особенно уважаемо в банковской среде. И если прибавить к этому тот факт, что новое офисное здание банка построено как раз на месте, где века назад стояла рижская цитадель, то становится понятным, что случайности в названии нет.



Инета Доне,  
руководитель отдела персональных  
банкиров банка Citadele.

Банк, история которого восходит к широко известному банку «Парекс». От него унаследованы почти 300 тысяч клиентов, многочисленные филиалы, центры обслуживания клиентов и представительства в разных странах. В результате молодой банк стал олицетворением успешного синтеза многолетнего профессионального опыта и новой стратегии, в основе которой – стремление быть ближе к клиенту и его потребностям. Банковская служба консерж-сервиса – лишь одно из многих направлений работы, отражающее выбранную стратегию.

Вот об этом и шла речь в нашей беседе с руководителем отдела персональных банкиров банка **CITADELE** **Инетой Доне**.

■ – Хочу сразу отметить, – начала разговор Инета Доне, – что услуги консерж-службы – это не какая-то модная новинка последних лет. Сегодня уже многие компании, работающие с VIP-клиентами, так или иначе, оказывают подобные услуги. Практика подталкивает к такому решению. Но в Латвии мы были первыми, кто стал профессионально предлагать такой сервис. Клиенты банка Citadele всегда были окружены вниманием, и мы неизменно старались помочь им не только в управлении их капиталом, но и во многих жизненных ситуациях.

■ Консерж-сервис – далеко не новое изобретение. Когда-то, примерно тысячу лет назад, консерж-услуга оказывалась в каждом богатом доме.

Этимология слова «консерж» очень интересна. Корень этого слова

– латинское *conservus* – «личный слуга». С древних времен консерж был человеком, отвечающим за караваны в пустыне. Позже, в Средние века, профессия распространилась в Европу. В феодальной Франции *comte des cierges* – «держатель ключей» в замке, человек, ответственный за выполнение всевозможных просьб и пожеланий важных гостей, проживавших в замке. Времена изменились, однако личные консержи остались: это люди, готовые сделать вашу жизнь более яркой, комфортной и приятной.

■ – Но здесь речь идет не только и не столько об удовольствиях, – отмечает Инета. – Конечно, мы всегда можем достать билеты на популярный концерт, заказать столик в шикарном ресторане, купить роскошный букет цветов. Но у клиента нашего банка могут возникнуть самые непредсказуемые ситуации. Согласитесь, что было бы неразумно, если бы человек, зарабатывающий в день тысячи долларов, тратил свое время, скажем, на поиски подарка для партнера или занимался организацией своего досуга. Зато все эти вопросы профессионально может решать его личный помощник, которого предоставляет банк. Мы проповедуем принцип одного звонка – и задание клиента будет выполнено точно и в срок. Услуги Citadele Concierge-сервиса оказываются всем обладателям привилегированных кредитных карт VISA и American Express PLATINUM без абонентской платы. Это международная практика. Но мы, понимая специфику местного

рынка, идем навстречу и другим клиентам нашего банка. Например, владельцы кредитных карт уровня Gold также могут обратиться в наш сервис, только в этом случае уже не бесплатно, но годовой взнос составляет вполне подъемную сумму – 150 латов.

■ Сегодня, пожалуй, нет четкого определения, какие именно услуги должна предоставлять консерж-служба. Дополнительный сервис для клиентов private banking практикуют многие банки и в Латвии, и в странах СНГ, не говоря уж о старой Европе, но каждый банк по-своему определяет перечень предоставляемых услуг в зависимости от своих возможностей.

■ Наша консерж-служба обладает даже более широкими возможностями, чем в некоторых банках европейского значения или у наших восточных соседей, – замечает Инета. – Во-первых, банк Citadele является официальным представителем American Express в Латвии и Литве, поэтому наша служба интегрирована в одну из самых разветвленных в мире систем консерж-сервиса, что значительно расширяет диапазон услуг и географию их предоставления. Во-вторых, и может быть, главное – у нас работают профессионалы высочайшего уровня. Ведь, прежде чем был создан Citadele Concierge-сервис, мы знакомились с опытом многих аналогичных структур и особенно наших партнеров из American Express. В результате разработаны основополагающие принципы нашей работы. Если коротко, это – выполнение любых желаний клиента,

умение быть готовым к работе 24 часа в сутки.

У нас особые требования к профессиональным качествам исполнителя. Он должен быть энергичным, находчивым, корректным и обязательно увлеченным человеком, иметь серьезный опыт общения с людьми, свободно владеть несколькими языками, уметь слушать, но в то же время быть настойчивым и убедительным – просто универсалом.

## ПРАВИЛО НОМЕР ОДИН – БЫТЬ ГОТОВЫМ РАБОТАТЬ 24 ЧАСА В СУТКИ

В команде Citadele Concierge-сервиса работают действительно энергичные и очень увлеченные люди. Инета Доне с удовольствием рассказывает о своих сотрудниках.

■ – Когда они получают интересное задание, даже если оно очень сложное, я вижу в их глазах огонек азарта. И сразу понимаешь, что выполнение каждого заказа для них – это своего рода творчество. Элементы изобретательности, находчивости почти всегда требуются, когда поступает нестандартный заказ. Например, клиент пожелал отдохнуть в тех апартаментах, в которых останавливался киногерой Джеймс Бонд. Или вот такое задание: клиентка хотела отправиться на Неделю моды в Париж, побывать на показах некоторых модных домов, но при этом не пересечься там со своей «заклятой подругой». В этом случае консержу нужно было объединить в себе несколько качеств: и разведчика, и дипломата, но все же удалось узнать план посещения знакомой дамы и развести их по разным показам.

■ – Что и говорить, иные просьбы, поступающие от клиента, бывают более чем неожиданные, – замечает Инета. – Но мы к этому готовы. Еще в самом начале, когда мы создавали службу, обратились к одной нашей клиентке с предложением придумать задание посложнее. И она придумала! Пару лет назад, во время посещения Франции, в одном маленьком городке в Провансе ей довелось пить великолепное вино и закусывать чудным сыром. Нам нужно было найти и это вино, название которого она не помнила, и этот сыр. Поразмыслив, мы пришли к выводу, что не стоит гадать, а надо ехать в Прованс и



*«Мы стараемся избавить нашего клиента от мелочной опеки, не задаем дважды один и тот же вопрос, намертво запоминаем его вкусы, привычки, пожелания, чтобы не повторяться в будущем. Такую предупредительность клиенты очень ценят».*

решать вопрос на месте. Так и сделали. В результате наша дама осталась довольна. Это, конечно, исключительный случай. Обычно мы обращаемся к своим партнерам из American Express, но здесь мы были уверены, что лучше чувствуем свою клиентку и поэтому справимся точнее. География исполнения заказов наших клиентов благодаря сотрудничеству с American Express, у нас обширна. Так что, если желание клиента распространяется на далекие острова в Тихом океане, страны Южной Америки или Австралию, мы уверены, что сможем исполнить его. Помимо этого, в Латвии у нас заключены договоры со многими гостиницами, ресторанами, театрами, различными учреждениями. Здесь для нас невозможного нет.

■ – Конечно, экзотические заказы стоят в особом ряду, – продолжает Инета Доне. – Гораздо чаще служба консерж-сервиса выполняет более прозаические, но очень важные задачи. К примеру, ведет поиск нужной информации, передает или пересылает документы, назначает и согласовывает деловые встречи, соединяет с абонентом, созвониться с которым не так просто, оказывает визовую поддержку, и, по-

мимо всего прочего, консерж-сервис может помочь в таком ответственном и ставшем в последнее время востребованным деле, как приобретение недвижимости. Всем известно, насколько это трудоемкий и долгий по времени процесс, но с помощью личного помощника он упрощается до предела. Консерж предложит к сотрудничеству лучших и проверенных партнеров и также соединит со специалистами банка, которые проконсультируют по вопросам финансирования и обеспечат юридическое сопровождение сделки.

■ И еще одно немаловажное условие успешной работы консерж-сопровождения, – дополняет Инета. – Мы стараемся избавить нашего клиента от мелочной опеки, не задаем дважды один и тот же вопрос, намертво запоминаем его вкусы, привычки, пожелания, чтобы не повторяться в будущем. Такую предупредительность клиенты очень ценят. А мы, в свою очередь, хотим, чтобы наша работа приносила им пользу: дарила радость, освобождала время, экономила силы и энергию. Это как раз то, что предусматривает генеральная стратегия Citadele, – быть ближе к клиенту и вдохновлять его на творчество.