PRIME

Art of Life

PRIME: группа компаний

Семь лет компания PRIME предлагает представителям деловой, политической и культурной элиты облуживание по направлениям travel и lifestyle management. Партнерами компании являются ведущие авиаперевозчики, мировые гостиничные сети и крупные российские компании с безупречной репутацией.

Карта Prime предоставляет специальные привилегии в ресторанах и клубах, скидки на ювелирные украшения, одежду и обувь, подарки, товары для детей, автомобили, медицинские услуги и многое другое.

PRIME – двукратный обладатель первой в России премии в области private banking & wealth management SPEAR'S Russia Wealth Management Awards как лучшая консьерж-служба года (2009, 2012 гг.).

PRIME: виды сервисов

PRIMECONCEPT

- Персональный
- менеджер 24/365

Экспертное мнение

- От 5 млн евро в год
- 15-25 клиентов у МА
- Активность 98%
- 10000 евро

PRIMEINDIVIDUAL

- Персональный менеджер
- + дежурная служба

Опциональность

- от 500 000 евро в год
- 40-50 клиентов у МА
- Активность 85%
- 3000 евро

PRIMECORPORATE

- Выделенная группа
- менеджеров + дежурная
- служба

Четкость исполнения

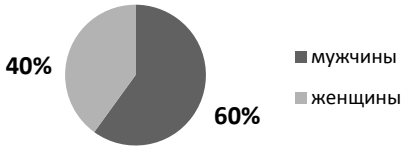
- от 100 000 евро в год
- 5-20 МА на проект
- Активность 15-35%
- от 50 клиентов (1500 евро)

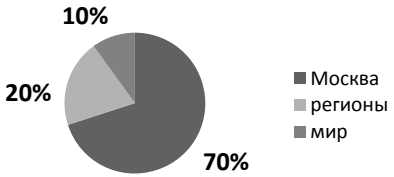
PRIME: структура запросов

PRIME Индивидуальный клиент

Люди с достатком более €1,000,000 в год.

Владельцы собственного бизнеса — предприниматели.





Средний возраст — 45-55 лет.

Топ-менеджмент крупных российских и иностранных организаций.

Примеры заказов, выполненных нами для клиентов PRIME (2012 г)

организовать 2х недельную поездку в Латинскую Америку – сначала в Бразилию тур по Амазонке, потом в Чили на горные лыжи * устроить сына в частную школу в Швейцарии * организовать частный просмотр фильма за неделю до премьеры * сделать визу в Италию на 2 года * организовать винный тур по Италии * купить подарок на юбилей другу, увлекающемуся историческими антикварными книгами* взять для сына автографы Кафельникова и Сафина * доставить платье Bottega Veneta из Сан-Франциско в Куршевель за сутки * достать билеты на вечеринку Vanity Fair *доставить корзину подснежников на 8 марта любимой девушке в Москве * доставить детское питание на курорт Evian * сделать второй российский загранпаспорт * найти контакты 3х лучших дизайнеров интерьера в России * найти виллу на Лазурном берегу или в Форте Дей Марми, 2-3 спальни * узнать стоимость часов Zenith гранд класс с белым циферблатом * уточнить и сообщить контакты ресторана в Вероне: маленький цветочный ресторанчик, очень вкусная кухня * купить сыну мопед * узнать условия управления транспортным средством и подобрать модели * заказать номер в Four Seasons Paris* арендовать 100-футовую яхту на лазурном берегу в августе на 7 дней * сообщить, где в Москве можно купить туфли из последней коллекции Alexander Mcqueen * купить большую настенную карту мира с элементами старины или морской темой*найти дантиста для йоркширского терьера в Лос - Анджелесе * найти клиента и прислать за ним машину – клиент потерялся и не знает, где находится * доставить торт «муравейник» через час на частный самолет*застраховать новую машину * помочь сделать предложение девушке * заказать стол в Zuma в Лондоне*организовать учебный полет на вертолете * найти лучший салон в Нью-Йорке, где могут подстричь усы * проработать маршрут по Франции на автомобилях * предложить 30 лучших билетов на formula 1 в Сингапуре * организовать одновременную аренду трех одинаковых кабриолетов Mercedes SL в Провансе* подобрать и предложить самые дорогие и необычные мобильные телефоны * предложить услуги курьерской компании для переезда в Лондоне * организовать перелеты на частных самолетах в США * найти русскоговорящего гида в Камбодже

PRIME Корпоративный клиент

Люди с достатком более €100,000 в год.

Банки:
88% основных карт – мужчины
12% основных карт – женщины

Инвестиционные компании:
95% клиентов мужчины

Корпорации:
65% мужчины 35% женщины

Небанковские структуры *(подарки)*
Зависит от типа деятельности компании

Обращения в консьерж-службу:

	Общее кол-во	Справка	Сервис
муж	70%	15%	85%
жен	30%	60%	40%

40% женщины
Ср. возраст 42 лет
7% старше 60 лет
16% 50-60 лет
37% 40-50 лет
25% 30-40 лет
15% моложе 30 лет

60% мужчины
Ср. возраст 46 года
8% старше 60 лет
24% 50-60 лет
45% 40-50 лет
18% 30-40 лет
5% моложе 30 лет

Топ-менеджмент крупных российских и иностранных организаций.

Владельцы собственного бизнеса — предприниматели.

Жизненный цикл клиента

Автомобильный бизнес – 1-2 года
Банковский сектор (пластик) – 2-3 года
Консьерж-сервис – 4-5 лет

Ожидания от сервиса

2006-2008:
Access to inaccessible

Ресурсы

Категория	Требования
Авиабилеты	Купить билеты на уже распроданное направление
Отели	Забронировать номера в пиковые даты
Аренда авто	Взять в аренду последнюю модель автомобиля (как правило еще не сдается)
Рестораны	Лучший стол самого модного ресторана в вечер пятницы
Визы	Многолетние визы с минимальным набором документов за 1-2 дня, гражданство
Мероприятия	Доступ на закрытые тусовки
Билеты на концерты, спорт	Лучшие билеты на sold out мероприятия, проход за кулисы

2008-2013:
Best value for money

Экспертиза

Категория	Требования
Авиабилеты	Оптимальные стыковки, билеты за мили
Отели	Бесплатные апгрейды, дополнительные услуги
Аренда авто	Скидки в сетевых компаниях по аренде авто
Рестораны	Консультации по лучшим ресторанам городов, рекомендации новых заведений
Визы	Отслеживание «беспрерывности» постановки виз
Мероприятия	Таргетированная информационная поддержка
Билеты на концерты, спорт	Информация о событиях, рекомендации новых постановок, лучших мест в зале

PRIME

Выводы:

•Необходимо постоянно совершенствовать и обновлять алгоритмы работы с клиентами, клиенты постоянно меняются

•Жизненный цикл клиента в компании может быть только при эмоциональной привязанности

•Выявлять истинные потребности клиента – основное качество выдающегося сервиса

•Создавать условия для хорошего сервиса крайне сложно, если он не относится к профильному бизнесу

Корпоративные партнёры

ВТБ24

АВИЛОН

Билайн

ВНЕШПРОМБАНК

Mercury

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

МФК
международный финансовый клуб

УРАЛ ФД
БАНК УРАЛЬСКИЙ ФИНАНСОВЫЙ ДОМ

АЭРОФЛОТ
Российские авиалинии

СБЕРБАНК

IMPERIA
Private Banking

Альфа-Банк

Prestige Club
PREMIUM BANKING · INVESTMENT BANKING · WEALTH MANAGEMENT
Банк МБА-МОСКВА

M2M
PRIVATE BANK

БИНБАНК

PRIME

Цель: почему бы и не «мировое господство»:

•Да здравствует конкуренция на российском рынке РВ, когда никому ничего не нужно!

•Да здравствует конкуренция на российском рынке консьерж услуг, когда никому ничего не нужно (мы не в счет)!

•А у кого сейчас клиент?

•Здесь мог быть Ваш банк – или – если это не Ваш банк, то это клиент будет не в Вашем банке?

Контактная информация

+7 495 660 70 54
info@primeconcept.co.uk

Кирилл Рассомахин
Директор корпоративных проектов
+7 909 6464 217

Анна Баталова
Директор индивидуальных и
корпоративных продаж
+7 909 6464 195