«НЕОБХОДИМО ВСЕГДА СТАВИТЬ СЕБЯ НА МЕСТО КЛИЕНТА!»

В 2018 ГОДУ **АЛЬФРЕДО МИРАЛЬЯ** СОЗДАЛ ПРЕМИУМНЫЙ КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС **THE SUN SECRET COLLECTION**. ТЕПЕРЬ С КАЖДЫМ ДНЁМ ЕГО ДЕТИЩЕ СТАНОВИТСЯ ВСЁ ПОПУЛЯРНЕЕ СРЕДИ СИЛЬНЫХ МИРА СЕГО — И РАЗВИВАТЬСЯ НЕ МЕШАЮТ НИ СМЕНА ОБЩИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ, НИ МЕЖДУНАРОДНАЯ ОБСТАНОВКА.



Наталья Петлякова: Альфредо, я очень рада, что ваша компания — крупный международный консьерж-сервис — теперь является генеральным партнёром проекта SUPER MAMA International. Конечно, все наши читатели хотят знать всё о вас как основателе компании и о ваших больших планах. Как же всё началось?

Альфредо Миралья: Прежде всего спасибо за такую возможность. Для меня большое удовольствие обратиться к аудитории сообщества SUPER MAMA.

Всё началось с мечты. Шёл 2018 год, и летом я был на Сардинии, ехал на мотоцикле. Я остановился, посмотрел на

солнце — и почувствовал энергию и желание открыть свой бизнес. И в этот же момент ко мне также пришло название моей будущей компании — The Sun Secret Collection. Для меня работа в люксовой индустрии — большая привилегия. Есть возможность взаимодействовать с уникальными людьми с высоким статусом, заниматься интересными проектами. Для меня также честь работать с русской аудиторией: очень уважаю культуру и менталитет России. Если говорить о специфике нашей индустрии, то в ней нет крупных компаний — только небольшие агентства с узкой специализацией: по аренде яхт, бронированию отелей или частных самолетов. Моей идеей было построить компанию для семей, потому что 95 % моих клиентов — это семьи,





которым мы предоставляем полный спектр услуг. От самого простого — забронировать ресторан в Лондоне или Дубае — до более сложных проектов: организовать отдых на вилле на месяц с персонализированным сервисом и услугами самых опытных и квалифицированных специалистов: шеф-повара, батлера, преподавателя по йоге.

В начале моего пути было очень сложно, поскольку нужно было завоевать доверие ко мне и моей компании. У меня был шанс пообщаться с широким кругом клиентов, протестировать наш профессионализм — и мы сумели зарекомендовать себя на высоком уровне.

Наталья Петлякова: С одной стороны, это очень красивая и вдохновляющая работа, но в то же время очень многозадачная и сложная. В этой сфере мы встречаем людей, которые были везде, знают всё, и им непросто угодить. Как вы делаете предложения клиентам и как понимаете для себя, что ваша компания предоставляет лучший сервис? Поделитесь вашими секретами взаимодействия с клиентом.

Альфредо Миралья: Вы абсолютно правы. И действительно, наши клиенты — очень требовательные люди. Единственный способ их удовлетворить — знать, к чему они привыкли. Для этого я привел организационную структуру, системы и сервисные процессы в состояние, позволяющее дать клиен-

там тот опыт, который они стремятся получить. Проработав в этой индустрии более 12 лет, я накопил обширные знания и понимание уровня сервиса, который от нас ожидают. Некоторых клиентов я веду самостоятельно.

Также: я стараюсь работать с высококлассными специалистами, профессионалами своего дела с исключительным уровнем подготовки и безупречным отношением. Мы много вкладываем в нашу команду, чтобы клиент почувствовал правильное отношение к себе.

Наталья Петлякова: Что бы вы назвали отличительной чертой The Sun Secret Collection и других топовых консьерж-сервисов? Какие уникальные аспекты их объединяют? Альфредо Миралья: Это очень интересный вопрос. Мне кажется, что всё идёт из души. Я не думаю о компании лишь как о машине, приносящей доход. Я лично вкладываюсь в каждого клиента как в инвестицию и всегда готов пожертвовать прибылью, но оставить клиента довольным. Я работаю с очень богатыми людьми, они знают, как делать деньги, но при этом они также хотят заплатить разумную и справедливую цену за услуги. Важным моментом в таких ситуациях является доверительное партнёрское отношение друг к другу, с большим уважением и взаимной заинтересо-

ванностью. →

36



Необходимо всегда ставить себя на место клиента. Приведу пример: если его самолёт прилетает в 11 утра, а заселение в отель только в 14:00, мы свяжемся с отелем и сделаем всё возможное, чтобы подтвердить раннее заселение в номер. Мы предусматриваем такие нюансы, и это клиенты очень ценят. То же самое с детьми клиентов: мы подбираем комфортные помещения именно для семейного отдыха и думаем о потребностях матери, о том, что ей важно.

Наталья Петлякова: Все ли клиенты это видят и ценят? Альфредо Миралья: Я бы сказал, что да. Конечно, все клиенты разные, у них разные характеры и манера общения. Но самый яркий показатель того, что они это ценят, — это то, что они обращаются к нам снова и снова. И если они всегда выбирают нас для своих путешествий — это лучшее «спасибо».

Наталья Петлякова: Сколько лет уже ваша компания в этом бизнесе?

Альфредо Миралья: Я основал компанию в августе 2018 года. Также я 25 лет проработал в индустрии недвижимости и 12 лет — в сфере luxury travel. Работа с частной собственностью, наверное, уже у меня в крови, и это ключевое преиму-

щество нашего сервиса. Мы оказываем и все остальные услуги на высочайшем уровне, но наше самое большое счастье — предоставлять второй дом клиенту во время его поездок.

Наталья Петлякова: Поговорим о другой стороне вашего бизнеса — изнанке. Какие люди в вашей команде? Какими качествами должен обладать потенциальный кандидат? Альфредо Миралья: Главное для меня — это три качества: доверие, честность, уважение. Все мои люди должны обладать этими ценностями. Я сразу чувствую, обладает ли человек этими качествами, и, если нет, нам не по пути.

Наталья Петлякова: Надёжность и честность действительно очень важны для команды. И конечно, скорость. Предполагаю, это решающий фактор для клиентов? Альфредо Миралья: У нас есть правило, прописанное в рабочем контракте: максимальное время ответа клиенту составляет 2 минуты. Лично я отвечаю через 2 секунды — но я всё-таки основатель компании. Именно так должна строить-

ся коммуникация, на уважении к времени друг друга.

Наталья Петлякова: Сейчас жизнь очень сильно меняется. Ощущаете ли вы это на примере своего бизнеса? Альфредо Миралья: Безусловно. Я бы подчеркнул два ключевых фактора. Первый — это преобладание общения в социальных сетях и мессенджерах. Если нужно обсудить какие-то вопросы, для меня важно слышать и чувствовать голос моего собеседника. Мне кажется, мы теряем ценность личного общения и встреч. И именно поэтому я переехал в Москву: я хочу быть рядом с основной локацией моих клиентов, ведь 75 % моего бизнеса идёт из Москвы, из России. Теперь это и мой город, и я этим очень горжусь. Второй большой вызов: меняется международная ситуация, меняется мир вокруг нас. Это очень сложный этап, но он мотивирует меня двигаться вперёд. Мне кажется, что победителем будет та компания, которая сумеет подстроиться под новые условия как можно скорее.

Могу также добавить, что в текущей геополитической обстановке финансовые вопросы и международные расчёты значительно усложнились для клиентов из России. Мы выстроили финансовую систему компании, предоставляя возможность расчёта в том числе в рублях и наличными. Это наше стратегическое решение для обеспечения комфорта наших клиентов.

Наталья Петлякова: Действительно, проблемы также создают новые возможности. И именно в таких компаниях, как ваша, мы нуждаемся.

Кстати, давайте расскажем нашим супермамам о проекте вашей мечты! Всегда интересно знать, какой уровень возможностей может предоставить наш новый партнёр. Альфредо Миралья: Особенный проект, который я хочу отметить, — это сотрудничество с World Fashion Channel в

Альфредо Миралья: Особенный проект, который я хочу отметить, — это сотрудничество с World Fashion Channel в качестве партнёра на протяжении 1,5 года. За это время я побывал, кажется, везде, работая над проектом Worldwide calendar. Мы оказывали логистическую поддержку в очень

У НАС ЕСТЬ ТРИ УРОВНЯ СЕРВИСА: БАЗОВЫЙ, ПРЕМИАЛЬНЫЙ И ЭКСКЛЮЗИВНЫЙ.

В ОДНОЙ И ТОЙ ЖЕ ЛОКАЦИИ, В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПРЕДПОЧТЕНИЙ КЛИЕНТА, МЫ МОЖЕМ НАЙТИ ВИЛЛУ И ЗА 1 МИЛЛИОН ЕВРО В МЕСЯЦ, И ЗА 25 000 ЕВРО В МЕСЯЦ.

сложных условиях. Меня вдохновляло видение клиента, и проект обрёл невероятный успех.

Мне также очень нравится креативная сторона нашего бизнеса. Я сам очень творческий человек. Мне нравится работать с особыми событиями, потому что мы создаём эмоции, которые остаются в памяти навсегда. И если клиент предоставляет такую возможность, я рад создавать фантастические по своему воплощению проекты — будь то Сан-Тропе, Миконос или Вьетнам.

Кстати, в названии нашего бренда есть слово «коллекция», и это неслучайно. Мы хотим создать коллекцию объектов частной собственности, сеть из 10–15 люксовых private properties по всему миру. Я хочу применить успешную модель, уже внедрённую Bulgari, One & Only, Cheval Blanche. У меня есть готовый проект, и я вижу однозначно положительный отклик на финансовом и инвестиционном рынке. Первым шагом на пути этого амбициозного проекта станет приобретение двух объектов в 2023 году с последующим брендированием и чутким управлением.

Наталья Петлякова: Мы уверены, что этот проект ждёт большой успех!

Переходя к более базовым потребностям — в нашем сообществе SUPER MAMA есть много успешных женщин, которым нравится путешествовать, при этом они стремятся грамотно распределить бюджет семьи и анализируют ценовую политику. Могут ли они также обратиться к вам для организации путешествий?

Альфредо Миралья: Конечно! У нас есть три уровня сервиса: базовый, премиальный и эксклюзивный. В одной и той же локации, в зависимости от предпочтений клиента, мы можем найти виллу и за 1 миллион евро в месяц, и за 25 000 евро в месяц. В мире люкса — так же, как и с сумками и часами: есть разные сегменты, для каждой категории клиентов. Например, наша политика в отношении авиабилетов — это 0 % комиссии. Мы хотим, чтобы клиент был доволен соответствующей ценой.

Наталья Петлякова: Правильно ли я понимаю, что всех клиентов SUPER MAMA будет вести один менеджер и все они смогут получить необходимую поддержку? Есть ли какие-то

ограничения или сервисы, которые вы не предоставляете? **Альфредо Миралья:** Всё верно! Единственное, что хочу добавить: мы не работаем с 4-звёздочными отелями, поскольку у нас нет выстроенной сети в этой нише. Мы занимаемся заселением в такие отели по запросу только для сотрудников клиента (водителей, шеф-поваров), в случае если они сопровождают клиента в путешествии.

Наталья Петлякова: Для наших клиентов очень важен личный подход. Расскажите, как вы планируете работать над этим?

Альфредо Миралья: Когда у нас появляется новый клиент, мы выделяем отдельного сотрудника офиса, который находится с ним в прямом контакте, поддерживая коммуникацию удобным способом. Если клиент находится в Москве, я и моя команда всегда рады встрече за чашкой кофе, чтобы представить нашу компанию лично, понять друг друга и обсудить детали.

Наталья Петлякова: Альфредо, спасибо вам за насыщенное интервью! Думаю, что сейчас самое время делать разносторонние и успешные проекты совместные проекты SUPER MAMA International и The Sun Secret Collection. На мероприятиях SUPER MAMA у вас также будет уникальная возможность лично пообщаться с нашими клиентами и рассказать им обо всех аспектах вашего бизнеса. А мы, в свою очередь, будем своеобразным мостом между вами и нашим сообществом, как в России, так и по всему миру в рамках глобального проекта SUPER MAMA. •



38