

## *Искусство Lifestyle management*

Компания **Red Spot** открылась в 2004 году в Москве и стала первым российским агентством, которое предложило услуги lifestyle management. На сегодняшний день в России у нас самый большой опыт работы в этой области.

### ЧТО ТАКОЕ LIFESTYLE MANAGEMENT?

Если перевести дословно, то это управление СТИЛЕМ ЖИЗНИ. Современный мир живет в сумасшедшем ритме. За профессиональное признание мы часто расплачиваемся отсутствием интересного досуга и спланированного отдыха. Забытые дни рождения друзей, пропущенные премьеры, неразобранная стопка приглашений на рабочем столе, очередная вечеринка, на которую вы не успели, лучший матч сезона, триумфально прошедший без вашего участия, – подобный список «фиаско» часто сопровождает успешную карьеру.

Даже самые состоятельные люди нуждаются в профессиональной организации свободного времени и улучшении качества жизни. Lifestyle-менеджеры решают рутинные вопросы и трудновыполнимые задачи из сферы услуг и развлечений, экономя для клиентов максимум времени и средств. Они не готовы мириться с распространенным отказом «мест нет», который могут слышать даже статусные гости в популярных ресторанах, отелях, театрах, и добиваются для своих клиентов положительного результата.

Lifestyle management основывается на канонах идеального сервиса, бесконечно совершенствуя ИСКУССТВО его предоставления и предугадывая желания клиента.



Талант работает, гений творит.  
Р. Шуман

## Как мы работаем?

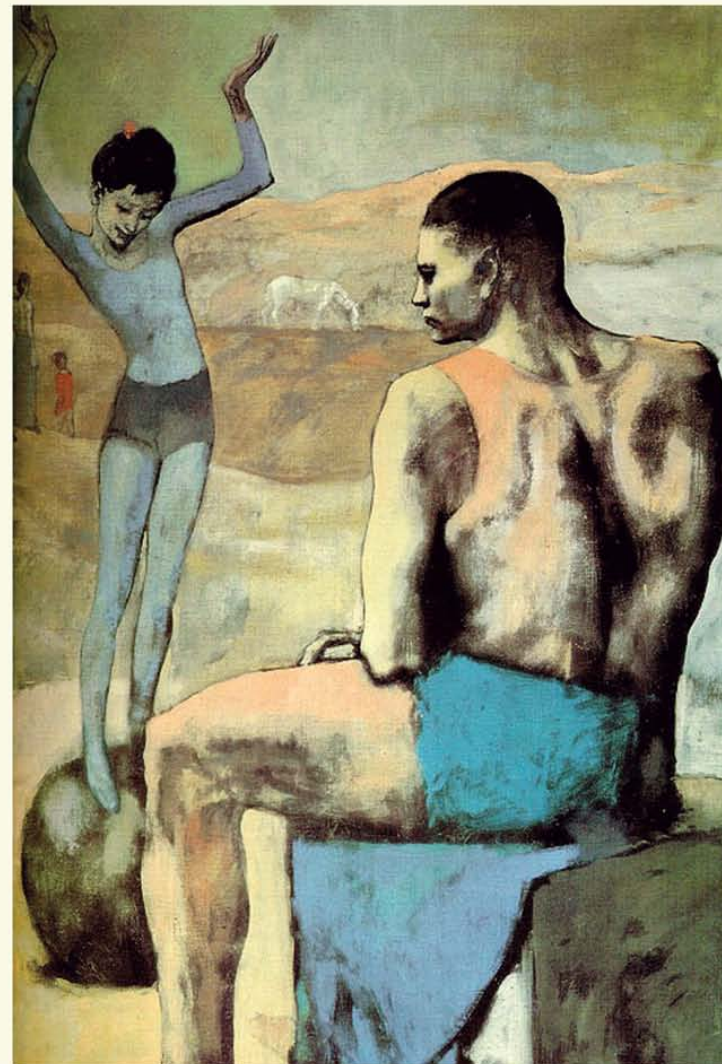
Lifestyle management строится на всемирной сети партнерских взаимоотношений. Благодаря дружеским, надежным и длительным контактам с проверенными компаниями, нам удается добиваться того, чтобы клиенты **Red Spot** получали лучшее, затрачивая минимум средств.

Мы делим сервис на две составляющие: «производство» — непосредственное выполнение запроса и «ИСКУССТВО» — детали, которые делают сервис **Red Spot** уникальным.

Мы убеждены, что обеспечить высококлассный сервис с индивидуальным подходом и учетом всех предпочтений можно лишь для небольшого количества клиентов. Мы против конвейера услуг, и именно поэтому количество членских карт ограничено.

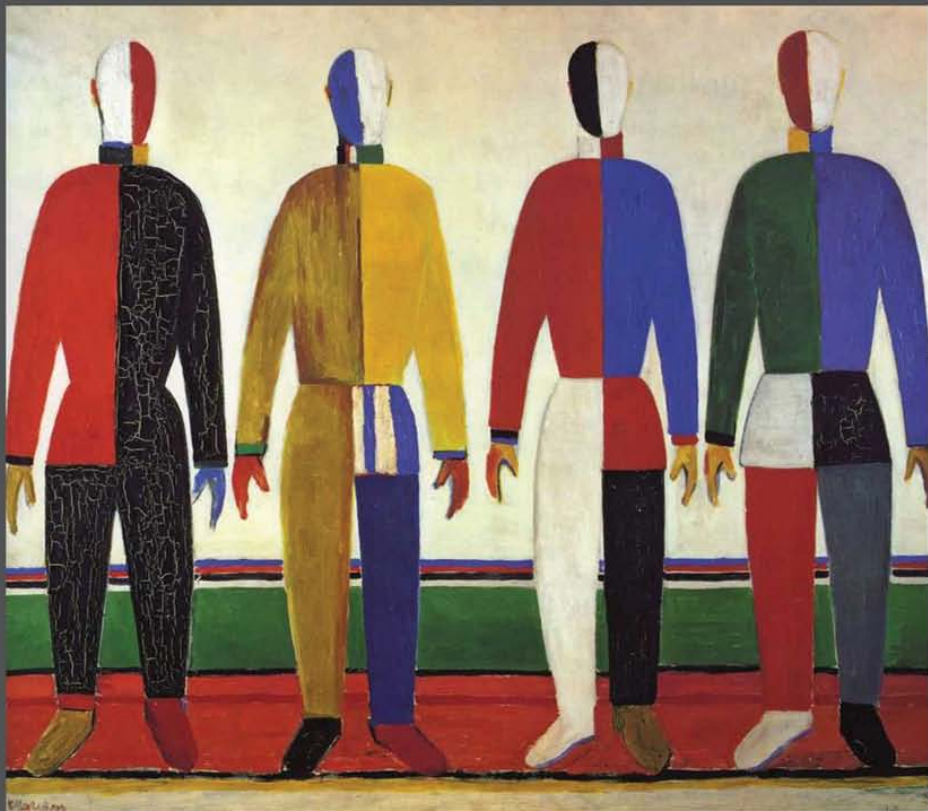
Мы работаем ВСЕГДА. Даже в канун Нового года и Рождества наши lifestyle-менеджеры круглосуточно на связи. Профессионализм каждого члена команды позволяет клиентам сэкономить время для того, что для них **ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ВАЖНО**.

Мы всегда помним о статусе наших клиентов и добиваемся того, чтобы им везде оказывали должное уважение. В любом уголке мира, будь то Канны или пустыня Нигерии, **Red Spot** расстелет для своих клиентов «красную ковровую дорожку».



Во всех видах искусства необходимо самому испытать те ощущения, которые хочешь вызвать в других.

Стендаль



Когда соединились любовь и мастерство,  
можно ожидать шедевра.

Дж. Рескин



**Red Spot** — это в первую очередь люди, которые стоят за этим названием. Каждый из них — профессионал в определенной сфере. Владельцы компании делятся своими знаниями в области lifestyle и постоянно участвуют в улучшении качества жизни клиентов. Они ходят в те же места, что и члены клуба **Red Spot** следят за всеми новостями светской жизни и лично оценивают уровень сервиса рекомендуемых заведений.

**АНДРЕЙ ВОРОНИН** — специалист высочайшего класса в области туризма. Владелец компании АТН, лидера в сфере организации деловых поездок. В пяти офисах АТН работают свыше 250 человек. Клиентами АТН являются около 200 крупнейших российских и зарубежных компаний. Андрей закончил МГУ и INSEAD, ведущую европейскую бизнес-школу. Жил во Франции, Швеции, Великобритании, объездил весь мир.

**АННА МИХАЛКОВА** — известная актриса. Снималась во многих российских фильмах. В настоящий момент Анна совладелец и продюсер киностудии Cinema Art Studio.

**МАКСИМ КОРОЛЕВ** — продюсер, с удивительной креативностью решающий самые сложные задачи. Его портфолио составляют такие проекты, как кинопремия «Белый квадрат», «Фестивали российского искусства» в странах Европы, международный фестиваль «Искусство против наркотиков» и другие проекты.



Все жанры искусства хороши,  
кроме скучного, но скука — не жанр.  
Вольтер

## Услуги

### КРУГЛОСУТОЧНЫЙ СЕРВИС

Для того чтобы понять, как работает сервис **Red Spot**, представьте себе слаженную команду личных секретарей, располагающих широчайшей базой контактов и связей по всему миру, ежедневно получающих самые свежие новости из мира роскоши, круглосуточно выполняющих любые ваши поручения.

Это может быть:

- поиск информации по индивидуальным запросам;
- рекомендация и бронирование ресторанов;
- обеспечение входными билетами в лучшие клубы и на закрытые вечеринки;
- аренда любого вида транспорта и заказ такси;
- бронирование и доставка билетов на различные культурные и светские мероприятия в Москве и за рубежом;
- выбор лучшего поставщика услуги в той или иной области;
- организация путешествия по индивидуальной программе;
- помощь в найме домашнего персонала;
- решение бытовых задач различной сложности.

### ПРОАКТИВНЫЙ СЕРВИС

Это больше, чем качественное и своевременное выполнение запросов клиентов. Сервис **lifestyle management** предполагает работу в проактивном режиме: изучив предпочтения клиента, мы стараемся предугадать его пожелания или приятно удивить, предложив ему то, чего он даже не ожидал (например, приглашения на закрытый показ любимого дизайнера или карту со скидкой часто посещаемого SPA-салона).

Сотрудники **Red Spot** помогают заблаговременно организовать поездки, напоминают о приближающихся важных датах. Это позволяет бронировать лучшие варианты, не жертвуя деньгами и качеством.

### ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ И ПАРТНЕРЫ

Среди множества поставщиков услуг мы выбираем лучших и руководствуемся только уровнем оказываемого сервиса, который обязательно проверяем. Партнеры **Red Spot** предлагают специальные условия и скидки нашим клиентам, помимо этого мы ведем переговоры по большинству запросов для того, чтобы добиться минимальной цены. Для многих наших клиентов в течение года мы экономим сумму, превышающую стоимость годового членства.

### СВЕЖАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Наши клиенты могут пользоваться закрытой частью сайта **Red Spot**, где размещена полезная информация о лучших местах в Москве и за рубежом, а также календарь событий, уникальные путеводители и специальные предложения. Еженедельно клиенты **Red Spot** в электронном виде получают эксклюзивный новостной гид — **Newsletter**, аналогов которому в России нет. Это лаконичная подборка самых интересных событий светской, культурной, спортивной и клубной жизни.

### LIFESTYLE MANAGEMENT ДЛЯ ДЕТЕЙ

Мы первая и единственная компания, предлагающая **lifestyle management** как родителям, так и детям. **Red Spot** знает, как сделать жизнь более насыщенной и комфортной и для малыша, и для тинейджера.

## 5 отличий сервиса *Red Spot*

1. **Red Spot** считает основным принципом своей работы — не оставлять попыток выполнить запрос клиента даже тогда, когда другие провайдеры услуг уже не берутся помочь.
2. С 1 июня 2007 года у нас работает «открытая кухня»: клиент может проследить процесс выполнения своих запросов, контролировать работу lifestyle менеджеров. Мы не скрываем способов и средств, необходимых для достижения результата.
3. У нас свой стандарт качества, и наши требования к себе гораздо выше, чем требования к нам клиентов.
4. Мы знаем о наших клиентах очень многое, но держим эту информацию в секрете, делая главным принципом конфиденциальности.
5. Мы не закрепляем за клиентом единственного менеджера: на благо членов клуба работает не один сотрудник, а целая команда помощников, специализирующихся в разных областях.

Жизнь коротка, искусство вечно,  
случайные обстоятельства  
скоропреходящи, опыт обманчив,  
суждения трудны.

Гиппократ





Своеобразие искусства состоит в том, что оно одновременно недостижимо и общедоступно: оно несёт в себе самое возвышенное и являет его всем.  
И.Тэн

# М

## Типы обслуживания

Клиентам **Red Spot** предлагаются два типа обслуживания: Private concierge, традиционный консьерж-сервис, в который входит карта Classic, и Lifestyle management, которому принадлежат самые популярные среди клиентов карты Premium, Family, Kids, Travel и Guest.

Отдельно можно выделить карту Elite — наиболее эксклюзивный вариант обслуживания, предполагающий самый высокий уровень сервиса и возможностей для клиентов.

Общее количество карт Lifestyle management ограничено 150, при этом лишь 20 из них составляют карты Elite. Это позволяет нам оказывать персонализированный сервис, помнить о предпочтениях наших клиентов и учитывать все детали и нюансы.

Консьерж-сервис, столь распространенный в Европе, становится популярным и в нашей стране. Однако услуге lifestyle management в России аналогов нет.

Искусство — выражение самых глубоких мыслей самым простым способом.

А. Эйнштейн



## Карты Red Spot

### PRIVATE CONCIERGE

Что дает карта CLASSIC? Во-первых, статус клиента **Red Spot**, признанный не только в России, но и за рубежом. Во-вторых, возможность обращаться к нам с любым запросом 24 часа в сутки 365 дней в году. В стоимость членства включен обширный набор пятизвездочных консьерж-услуг (бронирование ресторанов, отелей, билетов; аренда автомобилей и заказ такси; предоставление справочной информации; анонсы предстоящих событий и вечеринок, доступ в клиентскую часть сайта **Red Spot**). Карты этого уровня мы также рекомендуем корпоративным клиентам.

### LIFESTYLE MANAGEMENT

Карта PREMIUM рассчитана на индивидуальное обслуживание клиентов, планирующих использовать услуги **Red Spot** в полном объеме. Весь сервис, предоставляемый **Red Spot**, включен в стоимость карты, количество запросов неограниченно.

Карта FAMILY особенно удобна для семейных пар или близких родственников, которые в равной степени хотели бы пользоваться услугами **Red Spot**. В отличие от персональных карт, Family предполагает обслуживание двоих взрослых членов семьи и детей.

Карта KIDS — уникальный инструмент, аналогов которому в России пока нет. Она включает в себя выполнение индивидуальных запросов, касающихся детей любого возраста (организация досуга, путешествий, обучения).

По картам Kids и Family подростки, достигшие 14 лет, с письменного согласия родителей, могут иметь самостоятельный доступ к услугам **Red Spot**.

Карта TRAVEL подойдет тем, кто испытывает нехватку персонального сервиса во время путешествий. В любом уголке мира **Red Spot** обеспечивает для своих клиентов тот уровень комфорта и привилегий, к которому они привыкли дома: круглосуточная информационная и сервисная поддержка, беспрепятственный проход в клубы, рекомендации ресторанов, приглашения на светские мероприятия, аренда любого вида транспорта, бронирование отелей и вилл, поиск персонала и многое другое. **Red Spot** сопровождает клиентов в течение всей поездки, сколько бы она ни длилась.

Карта GUEST разработана для тех, кто приезжает в Москву ненадолго и нуждается в безупречной организации визита. В течение всего пребывания в столице клиент может пользоваться услугами lifestyle management 24 часа в сутки.

Если все вышеперечисленные карты уровня lifestyle management можно сравнить с бизнес-классом авиакомпаний, то ELITE — это первый класс. Все заказы этого уровня контролируются лично владельцами **Red Spot**. Обладатели карты Elite получают приоритет в тех случаях, когда количество приглашений или партнерских бонусов ограничено или когда нужно добиться невозможного, используя личные контакты учредителей.

## Newsletter *Red Spot*

Наши клиенты получают еженедельный новостной гид Newsletter **Red Spot** на русском или английском языках. Это короткий анонс лучших светских, культурных, спортивных, детских событий в России и за рубежом.

Мы дорожим своей репутацией независимого и компетентного советника, поэтому рекомендуем лишь то, что действительно является лучшим. Прочтение и принятие решения о том, куда пойти, занимает не более 10 минут, поскольку все наши клиенты — очень занятые люди.

С помощью Newsletter **Red Spot** информирует клиентов о новых партнерских программах, специальных скидках и подарках.

Мы также выпускаем детский Newsletter, включающий афишу событий для маленьких детей и подростков, предложения по семейному отдыху, информацию о местах, которые можно посетить вместе с ребенком, новых школах и центрах развития.

Подробная информация о подписке и архив Newsletter — на сайте.



В сущности, нет ни прекрасного стиля, ни прекрасной линии, ни прекрасного цвета; единственная красота — это правда, которая становится зримой...  
Р.Шуман



## Примеры выполненных запросов

Достать приглашение на два лица с местами в первом ряду на все показы Russian Fashion Week • организовать мастер-класс с чемпионом мира по настольному теннису • предоставить прогноз погоды на горнолыжных курортах Европы на ближайшие 10 дней • расписать в технике хохломы автомобиль у дизайнера Дениса Симачева • устроить обед с лордом • организовать каникулы в ОАЭ • подобрать сокола для настоящей соколиной охоты • достать приглашение на открытие Maison Vassarat в Москве с участием Филиппа Старка • порекомендовать лучшие клубы и рестораны во Владивостоке • арендовать костюмы из Большого театра для Хэллоуина • узнать, где можно приобрести подушку определенного размера • организовать досуг мэра европейской столицы в Москве • найти, где можно купить вислоухого котенка на Кипре • найти компанию, занимающуюся комплексной уборкой загородных коттеджей • порекомендовать детские кукольные театры • полностью организовать поездки на 1/4, 1/2 и финал Чемпионата Европы по футболу • найти, где можно купить теплые сапоги с шипами на подошве • кратко изложить историю и современные реалии хоккея с шайбой • найти боевую шпагу 1812 года • составить список лучших ресторанов с верандами в Москве • арендовать VIP-зал Buddha bar в Киеве • оформить карту VIP-клиента Leading Hotels • организовать участие в ежегодном Bentley Ice Driving в Лапландии • порекомендовать подарок на юбилей • найти хороший ресторан и клуб в безлюдной зимней Ницце • помочь организовать день рождения ребенка в Цирке на Цветном бульваре • порекомендовать курсы испанского языка в Санкт-Петербурге • достать лицензионный диск фильма, который выпускался в России 10 лет назад малым тиражом • найти черный пантограф (лифт для одежды) для шкафа-купе • найти инструктора по горным лыжам со знанием русского языка для 4-летнего ребенка • сделать подборку лучших калифорнийских вин и еще тысячи других запросов ...

Без творческих поисков нет подлинного искусства.

Д. Шостакович

