

DOSSIER DE PRESSE



PREMIUM

CONCIERGERIE

Facilitateur de vie et d'envies



WWW.PREMIUM-CONCIERGERIE.COM





PREMIUM CONCIERGERIE, FACILITATEUR DE VIE ET D'ENVIES

Sur le marché de la conciergerie privée, qui se structure, PREMIUM CONCIERGERIE soutient un positionnement original, basé sur une approche totalement décomplexée du luxe.

Résolument axé sur le bien-être et la satisfaction de ses 150 membres – sportifs de haut niveau, mais aussi personnalités des milieux artistique, culturel et intellectuel – ce service est parvenu, en quelques années seulement, à se positionner parmi les leaders de sa catégorie.



UN SERVICE PREMIUM SUR UN MARCHÉ HÉTÉROCLITE

Inspirées des palaces, les conciergeries privées se multiplient et se diversifient dans l'Hexagone. Certaines ciblent les entreprises, qui veulent fidéliser leurs cadres à haut potentiel en leur donnant accès à un service facilitant leur vie quotidienne. D'autres s'adressent aux particuliers pour gérer leurs problématiques courantes ou plus exceptionnelles (déménagement, organisation d'un mariage, recherche d'une baby-sitter ou d'un plombier, etc.).

Leurs cibles ? Principalement des cadres, des retraités aisés ou encore des dirigeants d'entreprise.

Créée en 2014 par Jérémy Vosse et située Place Vendôme à Paris, PREMIUM CONCIERGERIE se distingue très clairement sur ce marché en assumant un positionnement autour de l'ultraluxe, qui cible exclusivement les très hauts revenus. Sa clientèle, triée sur le volet, est aujourd'hui majoritairement composée de sportifs de haut niveau (principalement des footballeurs), évoluant à l'international, mais aussi de chefs d'entreprise, d'artistes (chanteurs, acteurs, peintres, etc.) et de personnalités.

Petite histoire de la conciergerie ...

Le terme « concierge » trouve son origine dans le mot latin « conservius », qui signifie « compagnon de service ». Au temps des rois, son rôle est d'assurer la sécurité du palais et de superviser les services domestiques.

Avec la disparition de la monarchie, il se met au service des propriétaires d'hôtels particuliers et de leurs hôtes. Mais c'est avec l'apparition de l'hôtellerie moderne et des établissements prestigieux, au début du XXe siècle, que son rôle actuel est défini : répondre aux attentes et demandes d'une clientèle privilégiée.

Depuis, sa fonction reste attachée à une grande tradition et à un sens du client hors norme.

La conciergerie privée telle qu'elle existe désormais tente de démocratiser cette profession, en s'appuyant sur les technologies de communication modernes pour s'adresser à une clientèle plus large, tout en revendiquant un service d'excellence.

3 QUESTIONS À JÉRÉMY VOSSE, PDG DE PREMIUM CONCIERGERIE



Jérémy Vosse est un perfectionniste. Pendant 2 ans, avec ses associés, il va étudier son marché, mais, surtout, trouver les fournisseurs et partenaires les plus compétents, partout dans le monde.

Son ambition : proposer un service de conciergerie très haut de gamme, s'inscrivant dans une notion d'exclusivité et de proximité absolue vis-à-vis de ses membres.

Comment l'idée de créer PREMIUM CONCIERGERIE vous est-elle venue ?

« Après des études de commerce, j'ai travaillé de nombreuses années dans l'industrie de la musique et du multimédia. Alors que je commençais à m'interroger sur la suite de ma carrière, après 17 ans passés dans ce milieu, je me suis demandé comment je pourrais utiliser le réseau professionnel conséquent que je m'étais constitué. En effet, des amis et connaissances me demandaient régulièrement de leur recommander tel ou tel endroit ou de leur faire rencontrer telle ou telle personne. C'est ainsi qu'est née l'idée de mettre en relation des clients et des prestataires et que j'ai commencé à m'intéresser à la conciergerie privée. »

Comment avez-vous structuré votre offre ?

« J'ai mené une étude de marché pendant 6 mois, de laquelle j'ai retiré la conviction qu'il y avait une place à prendre. Puis, j'ai cherché des associés qui pourraient être de vrais contradicteurs, car je ne voulais pas être seul avec mes idées. Parallèlement, j'ai testé à titre personnel les différents services de conciergerie existants. Et j'ai pu constater un manque de personnalisation dans la relation, avec des interlocuteurs souvent interchangeable, ce qui, de mon point de vue, ne permet pas de délivrer un service réellement sur mesure. Fort de ce constat, j'ai décidé de constituer un réseau de partenaires, afin de disposer de ressources fiables. L'idée n'était pas d'avoir pléthore de prestataires, mais de travailler avec les plus compétents en fonction de ma vision, très haut de gamme, de la conciergerie privée. Il m'a fallu 2 ans pour finaliser l'offre et la lancer. »

Pourquoi avoir choisi de vous spécialiser sur le segment de l'ultraluxe ?

« Tout d'abord, il s'agit d'une clientèle qui a conscience des avantages de recourir à un concierge privé, c'est-à-dire une personne capable de lui faciliter la vie au quotidien. Mais c'est aussi par goût personnel pour le challenge que j'ai adopté ce positionnement. Les personnes qui évoluent dans les sphères du luxe ont de très grandes exigences en matière de services et ont parfois des demandes hors du commun, qui représentent des défis passionnants pour nos concierges. Notre ambition est de devenir de véritables orfèvres dans notre domaine, en proposant des solutions sur mesure, qui ne soient pas tirées d'un catalogue de prestations, mais adaptées à chaque personnalité que nous servons. Au fil du temps, nous avons créé avec chacun de nos membres des relations amicales. Nous les connaissons tous de façon très intime. Il y a un lien de connivence très fort entre eux et nos équipes. Et c'est cela que nous voulons préserver. Ainsi, PREMIUM CONCIERGERIE n'a pas vocation à devenir une multinationale ! »

UNE CONNAISSANCE INTIME DE SES MEMBRES

Aujourd'hui, l'approche consumer centric est privilégiée pour délivrer un service de qualité, qui réponde en tout point aux attentes des clients. Et c'est encore plus incontournable dans la conciergerie privée.

Ainsi, PREMIUM CONCIERGERIE s'appuie sur une parfaite connaissance de ses membres pour délivrer des prestations d'excellence. Elle organise tout d'abord une première rencontre de visu entre le nouveau membre et celui ou celle qui sera son concierge. Toutefois, en cas d'éloignement géographique, cet entretien peut se faire par visioconférence, afin que le client puisse bénéficier immédiatement des services PREMIUM, 24 à 48 h seulement après sa souscription.

Ce premier rendez-vous est l'occasion de renseigner une fiche très détaillée autour d'un questionnaire d'une cinquantaine de questions, soumis au nouvel inscrit. Celle-ci permet de définir avec une très grande précision ses souhaits, ses habitudes professionnelles comme personnelles, mais aussi ses besoins courants, ainsi que de ceux de son (sa) conjoint(e).

Cette fiche est réactualisée et affinée au fil des interactions entre le membre PREMIUM CONCIERGERIE et son concierge attitré. Ainsi, ce dernier est en mesure de surpasser les attentes de son client. Connaissant ses goûts et grâce au réseau de partenaires de la conciergerie, il peut anticiper ses désirs, en lui proposant des activités exclusives auxquelles il n'aurait pas pensé, par exemple, ou en ajoutant une note très personnalisée à sa prestation.

« Cette parfaite connaissance de nos membres est un véritable avantage sur la concurrence. Là où d'autres conciergeries vont devoir échanger plusieurs fois par mails ou par SMS avec un client pour préciser avec lui chaque prestation, chez nous, un seul contact suffit bien souvent. De ce fait, si un membre nous demande un aller-retour pour Los Angeles, nous savons déjà s'il voyagera en business class, s'il préférera un trajet de jour plutôt que de nuit, dans quel type d'hôtel il souhaitera séjourner, mais aussi ses préférences alimentaires pour la réservation d'un restaurant, etc. Nous lui faisons ainsi gagner un temps précieux, tout en lui délivrant le service qu'il attend », précise Amy-Lou, concierge PREMIUM.

A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a watch on their left wrist. The background is slightly blurred, showing the interior of a car. The overall tone is professional and sophisticated.

PARTOUT DANS LE MONDE, L'ACCÈS À UN SERVICE PREMIUM

Pour satisfaire les exigences de ses membres privilégiés, PREMIUM CONCIERGERIE s'appuie sur un carnet d'adresses très bien renseigné, ainsi que sur un réseau exceptionnel de plus de 6 000 prestataires et consultants internationaux.

Ceux-ci lui permettent d'offrir à ses clients des prestations personnalisées, mais surtout des avantages exclusifs, qu'ils ne trouveront nulle part ailleurs. Enfin, pour les demandes spécifiques à l'international, PREMIUM CONCIERGERIE a organisé un système de réciprocité avec des conciergeries partenaires dans les principales villes du monde.

PREMIUM CONCIERGERIE est la seule conciergerie privée à avancer l'ensemble des frais engagés par ses clients, qui leur sont ensuite refacturés.

Ainsi, de Paris à Dubaï en passant par Marrakech ou Los Angeles, ses membres profitent d'une expérience PREMIUM, où qu'ils se trouvent

QUELQUES CHIFFRES

+ de 150 membres

auxquels sont dédiés une dizaine de collaborateurs

5 concierges Premium

et 2 recrutements en cours

20 000 demandes

traitées chaque année

+ de 6 000 prestataires

partenaires et consultants internationaux

Afin de répondre aux demandes de nos clients à l'international, nous avons organisé un système de réciprocité avec des conciergeries partenaires, et ce dans les principales villes du monde.

50%

V O Y A G E S

Billets de train ou d'avion,
location de voiture, jet privé,
voyages sur mesure...

20%

G A S T R O N O M I E

Réservation de restaurants,
chef à domicile, livraison
d'articles d'épicerie fine...

20%

Q U O T I D I E N

Démarches administratives,
livraison de fleurs, réservation
de chauffeurs, ...

10%

I N C L A S S A B L E

Toutes les demandes qui
sortent de l'ordinaire: visites
exceptionnelles, ...



NOS PARTENAIRES



LES OFFRES PREMIUM

Selon les besoins de chacun et le niveau de service proposé, les tarifs des conciergeries privées peuvent varier du simple au triple. Chez PREMIUM CONCIERGERIE, ils se situent dans la fourchette haute, en phase avec sa clientèle et son positionnement haut de gamme.

Pour satisfaire les besoins de ses membres, PREMIUM CONCIERGERIE a défini 3 formules d'abonnement. Là encore, ce service se distingue de la concurrence, puisque la carte de membre est valable pour la personne qui souscrit, mais aussi pour ses proches. En outre, une offre est dédiée aux touristes étrangers venus passer quelques jours ou plus en France, avec une proposition d'abonnement à la journée.

Pour préserver ce positionnement autour de l'ultraluxe, l'accès aux services de PREMIUM CONCIERGERIE est conditionné par le parrainage d'un membre. La conciergerie se réserve par ailleurs le droit de refuser une personne sur la base de critères confidentiels.

**90 % des membres de
Premium Conciergerie
souscrivent à un
abonnement
PREMIUM BLACK**

Un nouvel abonnement Business pour fidéliser la clientèle des entreprises du luxe.

Aujourd'hui, quel que soit le secteur d'activité, fidéliser ses clients est devenu un enjeu majeur. C'est pourquoi PREMIUM CONCIERGERIE lance une toute nouvelle offre en 2017, réservée aux entreprises du luxe.

Ainsi, plutôt que d'accorder des remises à leurs meilleurs clients, celles-ci pourront désormais leur offrir une carte d'abonnement PREMIUM BLACK, sous marque blanche, qui leur donnera accès à tous les services PREMIUM CONCIERGERIE pendant un an.

Un moyen original et convaincant de se distinguer dans le cadre de sa relation client.



CHALLENGES RELEVÉS !

Positionné sur le segment de l'ultraluxe, le service PREMIUM CONCIERGERIE doit parfois satisfaire des demandes extravagantes ou à réaliser dans des délais intenable... Sauf pour ses concierges !

Parmi les challenges déjà relevés : organiser un tour du monde en 24 h ; trouver une montre extrêmement rare, la faire graver, l'expédier à l'étranger, puis scénariser sa remise en seulement 3 jours ; faire livrer 300 roses rouges, coupées en forme de cœur, à 4 h de Paris et en moins de 24 h ; trouver, la veille de l'événement, 6 places côte à côte pour la finale de la Ligue des Champions !

UNE GRANDE DISPONIBILITÉ ...

L'équipe de PREMIUM CONCIERGERIE se compose de femmes et d'hommes qui mettent toutes leurs compétences au service d'une très grande personnalisation de la relation avec leurs clients. Ainsi, chaque membre bénéficie d'un concierge attitré, qui se rend disponible pour lui 24 h/24 et 7 j/7. Cette proximité permet de tisser des liens très forts. Au fil des ans, le concierge premium devient un véritable ami, auquel on confie toute sa vie.

... ET LE GOÛT DU CHALLENGE

La motivation des équipes de PREMIUM CONCIERGERIE tient dans le challenge permanent que constitue le fait d'être au service de personnalités exigeantes, habituées à des services très haut de gamme. Une grande attention est donc portée au moindre détail, s'inscrivant dans la tradition de qualité irréprochable des conciergeries de palace.

Au-delà, cette exigence s'impose également à toutes les actions, démarches et projets menés par PREMIUM CONCIERGERIE.

CONCIERGE PREMIUM : UN ÉTAT D'ESPRIT AVANT TOUT !

Côté recrutement, PREMIUM CONCIERGERIE privilégie l'attitude aux diplômés. L'empathie est ainsi une qualité recherchée, tout comme la patience et la gentillesse, qui doivent être absolues. Une grande maîtrise de soi et de ses émotions est également nécessaire : il faut rester calme en toute circonstance, même face à des demandes incongrues. Bien évidemment, s'exprimer parfaitement à l'oral comme à l'écrit et maîtriser la langue de Shakespeare sont des aptitudes obligatoires.

Et parce que la relation avec son concierge est soumise à une très grande proximité, PREMIUM CONCIERGERIE a choisi de recruter des femmes et des hommes, jeunes ou plus matures, capables de trouver leur place auprès des différents membres, en fonction de leurs affinités réciproques.

Enfin, parce que la plus grande partie du travail consiste à organiser les déplacements de ses clients, les concierges de PREMIUM CONCIERGERIE sont eux-mêmes de vrais baroudeurs.





LES VALEURS D'UN ORFÈVRE

La spécificité de PREMIUM CONCIERGERIE repose en grande partie sur sa conviction que la valeur ajoutée d'un service de conciergerie privée tient autant au fait de procurer un confort immédiat à ses membres qu'à sa capacité à leur faire véritablement gagner du temps et à leur permettre de vivre des moments inoubliables.

Ainsi, associant l'art de vivre et le raffinement « à la française » à une recherche perpétuelle d'excellence, ses concierges s'assurent de la satisfaction de leurs clients par :

- Une écoute attentive et bienveillante : aucun jugement n'est porté sur les demandes qui leur sont adressées.
- Une discrétion absolue : la relation unique qui lie le concierge PREMIUM à son client est soumise à une confidentialité totale.
- Une réactivité sans faille : chaque demande est immédiatement prise en compte, à toute heure du jour ou de la nuit.
- Une approche artisanale de la conciergerie, qui se traduit par une très grande fidélité de ses membres, liée à la délivrance d'un service remarquable en tout point.

PREMIUM

CONCIERGERIE

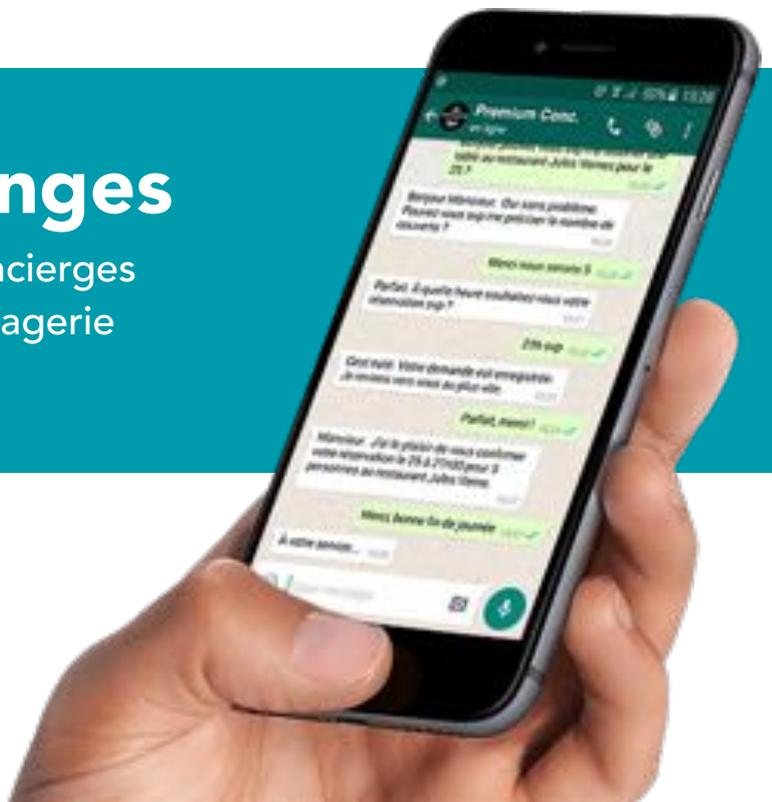
UNE CONCIERGERIE 2.0

Être concierge au XXI^e siècle, c'est profiter de tous les apports du digital pour améliorer la réactivité et les échanges avec les clients. PREMIUM CONCIERGERIE l'a bien compris et, loin de l'image poussiéreuse que peut encore véhiculer cette profession dans l'imaginaire collectif, ce service profite de tous les moyens de communication modernes mis à sa disposition.

Ainsi, outre les classiques mails, SMS ou appels téléphoniques, ses concierges privilégient le dialogue via les messageries instantanées du type WhatsApp ou Messenger, qui garantissent une réactivité optimale.

90 % des échanges

entre les membres et les concierges
PREMIUM se font par messagerie
instantanée.



RELATIONS MÉDIAS & INFLUENCE

@FHCOM

frederic.henry@fhcom.net

alison.tournier@fhcom.net

Tél. +33 (0)1.55.34.24.24

Mobile +33 (0)6.20.83.23.73

www.fhcom.net



WWW.PREMIUM-CONCIERGERIE.COM



PREMIUM CONCIERGERIE

10, place Vendôme - 75001 Paris

Tél : 01 70 37 59 00