

Формат обслуживания «СБЕРБАНК ПЕРВЫЙ»: больше чем премиум

«Сбербанк Первый» обновил и расширил линейку привилегий для клиентов категории VIP. Теперь у них гораздо больше возможностей.

Сейчас в сети офисов формата «Сбербанк Первый» обслуживается более 50 тыс. клиентов. Для них созданы особые условия: высококласный сервис, объединивший предложение специальных продуктов и услуг. Для клиентов «Сбербанк Первый» – особая сеть из 150 офисов в более чем ста городах по всей стране, персональный менеджер, способный помочь с решением финансовых вопросов, выделенная круглосуточная линия телефонной поддержки, доступная 24/7 консьерж-служба, сотрудники которой помогают разбираться с повседневными вопросами.

«Сбербанк Первый» предлагает своим клиентам премиальные банковские карты с подключенной программой скидок и привилегий от партнеров платёжных систем Visa и MasterCard. В «Сбербанк Первый» решили, что в дополнение к этому клиенты должны получать привилегии, разработанные исключительно для них.

– Мы знаем, что наши клиенты любят путешествовать. Для того чтобы сэкономить время наших клиентов на подбор оптимального варианта поездки и помочь получить максимум приятных впечатлений на самых выгодных условиях, мы отбираем лучших поставщиков и договариваемся с ними об индивидуальных условиях, – объясняет руководитель сети офисов «Сбербанк Первый» Мария Поденко.

Уникальная программа Банка с предложениями партнеров «Сбербанк Первый» для путешественников основана на изучении реальных запросов десятков тысяч состоятельных клиентов именно в России. Одни партнеры программы предоставляют существенные скидки, другие – особые привилегии для держателей премиальных карт «Сбербанк Первый».

– Мы – Сбербанк, один из крупнейших банков страны и Восточной Европы, можем рассчитывать не просто на особые условия и скидки, а на «очень особые», – продолжает Мария Поденко. – И мы готовы рекомендовать каждому клиенту «Сбербанк Первый» предложения наших партнеров на привлекательных условиях.

В первую очередь планируя следующую поездку, стоит узнать о действующих предложениях наших партнеров, заглянув в раздел Мои привилегии/Предложения партнеров на сайте «Сбербанк Первый», или обратившись к своему персональному менеджеру, или, что еще проще, обратиться в консьерж-службу, полагает она.

– Консьерж не только подробно расскажет о предложениях, но и поможет воспользоваться ими, а также займётся организацией всех сопутствующих услуг, – объясняет Мария Поденко.

Ключевые соглашения «Сбербанк Первый» заключает о привилегиях не в отдельном отеле или клубе, а, как правило, во всей сети целиком. Сейчас уже имеет в числе партнеров такие всемирно известные структуры, как The Leading Hotels of the World (LHW), объединяющую более четырехсот роскошных отелей и курортов, Accor Hotels (3792 отеля брендов Sofitel®, MGallery®, Mercure®, Pullman®, Novotel® и др. в 94 странах мира), а также одного из лидеров аренды автомобилей класса люкс в Европе, компании Elite Rent-a-Car. То есть помимо глобальных программ привилегий от платёжных систем Visa® или MasterCard®, клиент получает постоянные скидки на услуги партнеров по всему миру непосредственно от «Сбербанк Первый». И число таких глобальных партнеров непрерывно растёт.

– Я проверила результат на себе.

Отправляясь в деловую поездку на неделю в Европу, забронировала отель высокого качества и использовала свои привилегии клиента «Сбербанк Первый» от нашего партнёра ассоциации отелей LHW. Впечатление от отеля пять звёзд было ожидаемо превосходным. Но я была по настоящему удивлена дополнительным бесплатным сервисом по сравнению с моей прошлой поездкой – трансфер из аэропорта на лимузине, номер повышенной категории, завтрак каждое утро и выезд из номера тогда, когда мне было удобно – в 16 часов, – всё это входило в набор моих привилегий, хотя наверняка в обычных условиях это стоило бы немалую сумму, – объясняет руководитель сети офисов «Сбербанк Первый» Мария Поденко.

Помимо стратегических партнеров, таких как LHW или Accor, «Сбербанк Первый» постоянно отработывает локальные и сезонные варианты. В том числе предлагает особые условия на наиболее востребованных направлениях. Например, сейчас клиентам предлагается целый ряд скидок на зимний период, включая новогодние каникулы, на проживание в отелях Solis Sochi, Solis Sochi Suites и Dolina960 на горнолыжном курорте «Горки», Город в Сочи.

– Мы включаем в нашу программу специальные предложения именно на «высокий сезон». И уверены: это то, что нужно нашим клиентам, – говорит Мария Поденко.

¹ Под VIP клиентами формата обслуживания «Сбербанк Первый» понимаются клиенты Сбербанка, заключившие договоры о банковском обслуживании в отделениях Сбербанка, применяющих модель обслуживания «Сбербанк Первый». Для того чтобы воспользоваться продуктами и услугами формата обслуживания «Сбербанк Первый», необходимо разместить в Сбербанке (в совокупности на всех сберегательных счетах, вкладах, сберегательных сертификатах, счетах карт или обезличенных металлических счетах) денежные средства в размере не ниже установленной Банком суммы, либо оплачивать установленную Банком ежемесячную комиссию.