

Conciërgeservices

tekst Eva Krook

# The new boys network

Een obscuur merk kruidenthee voor Madonna, een slangenbezweerder mét slangen voor een foto-shoot, een plaatsje in de koninklijke loge naast de koningin, een spoedoperatie door de kniechirurg van David Beckham: een beetje conciërgeservice draait er zijn hand niet voor om. Mensen-die-mensen-kennen komen als geroepen voor jetsetters voor wie de wereld hun speeltuin is.

**R**aadseltje. Wat is een internationale, besloten club waarvan je alleen op uitnodiging lid kan worden? De jaarlijkse bijdrage is meer dan stevig te noemen, *carrière*wise is het reuzehandig, en als lid weet je je altijd, overal ter wereld verzekerd van de beste loge-eradressen, de betrouwbaarste huisarts, en de juiste entourage. En o ja: er is een strengbewaakte grens aan het aantal leden. Rara, wat is het? Nee, het is niet de Rotary. Nee, ook ook niet de Lion's Club. Het is Quintessentially, de succesvolste conciërgeservice van dit moment.

Voor die paar miljonairs die nog niet weten wat een conciërgeservice is, een toelichting. Een conciërge, in jetset speak, is in essentie iemand-die-de-juiste-mensen-kent. Van oudsher was de conciërge in dienst van een vijfsterren hotel. Als gast van het hotel kon je de conciërge bijvoorbeeld vragen om een tafeltje in een altijd volgeboekt restaurant te regelen (voor diezelfde avond) of een plaats op de gastenlijst van >



Bij de opening van Quintessentially Frankrijk, mei 2006. Van linksboven, met de klok mee: rapper & producer Wyclef Jean, supermodel & actrice Laetitia Casta, acteur Robin Williams, Dutchees of York Sarah Ferguson met tennisheld Boris Becker, actrice Sharon Stone.

een hyperexclusieve discotheek. Hoewel dit traditionele soort conciërges nog steeds bestaat, zijn de onafhankelijke conciërgeservices, die sinds circa 2000 in opkomst zijn, vele malen populairder. Deze 'conciërges' zijn niet meer verbonden aan een hotel, een stad of een land. Soms zijn ze gelieerd aan producten die de gemiddelde sterveling zich niet kan veroorloven, zoals de the Black Card – ofwel de Centurion Card – van American Express, de mobieltjes van Vertu, of de bolides van Maybach. En soms zijn het op zichzelf staande serviceclubs, zoals het Zwitserse World's Finest Clubs en de razendpopulaire club Quintessentially.

## AANGENAAM

Conciërgeservices vullen hun dagen met organisatorische vraagstukken waar de gemiddelde superrijkaard niet aan toekomt. Het doel is alles, maar dan ook alles in het leven van hun leden aangenaam, exclusief, en vooral zo snel mogelijk te laten verlopen. Ook vrije tijd wordt efficiënt ingedeeld; tevergeefs in de rij staan voor een avondje uit, of een bezoek aan nét de verkeerde club, is geen optie. Volgens Robbert van Vlijmen, country manager van World's Finest Clubs, is het een behoorlijke klus om bij te houden welke uitgaansgelegenheden écht exclusief zijn, en welke niet. "In de wereld waarin wij ons bewegen zijn clubs het ene jaar *hot*, en het volgende opgedoekt. Je moet er echt bovenop zitten."

### WORLD'S FINEST CLUBS

**WAT:** Een conciërgeservice die toegang biedt tot gegarandeerd dé hipste clubs van Europa, en eventueel tot inpandige VIP-ruimtes.

**HOE WERKT HET:** In principe kun je op

vertoon van de ledenkaart naar binnen bij aangesloten clubs. Het is echter aan te raden vooraf World's Finest Clubs te bellen om je op de gastenlijst te laten zetten.

**BALLOTAGE:** Je kunt (nu nog) lid worden op basis van een aanmeldings- en selectieprocedure via [www.worldsfinestclubs.com](http://www.worldsfinestclubs.com). De ballotage zal strenger worden naarmate het aantal leden stijgt.

**AANTAL LEDEN:** 600 in Europa, in Nederland tussen de twintig en dertig.

**WIE IS ER LID?** Feestnummer Paris Hilton, een aantal F1-coureurs en een stuk of vijf ATP-tennissers.

**KOSTEN:** 2.000 euro per jaar. Na vijf jaar ben je levenslang lid, en is de service gratis.

**LEUKE EXTRA'S:** Tot 40 procent korting op overnachtingen in een select aantal vijfsterrenhotels.



Quintessentially Summer Party in Londen, juni 2006.



Paris Hilton: lid van World's Finest Clubs.

De Britse club Quintessentially, opgericht in 1999, zorgt niet alleen maar voor plaatsjes op een gastenlijst. Hun business gaat verder. Een greep uit de verzameling 'bovengemiddeld ongebruikelijke verzoeken aan Quintessentially', biedt een vrolijk kijkje in de keuken van het Q-team, dat inmiddels in achttien landen kantoor houdt.

Zo regelde de service eens een privé-eetzaal voor dertig man tijdens de openingsweek van Gordon Ramsay's nieuwste restaurant. Madonna kreeg op verzoek haar favoriete kruidenthee, alleen in Amerika verkrijgbaar, binnen een paar uur thuis bezorgd - in Londen. Toen twee van Elton Johns gasten voor het Cape Town Ball op de ochtend van het bal arriveerden, en hun bagage kwijt bleek, regelde Quintessentially binnen een paar uur een nieuwe op maat gemaakte smoking en galajurk. Een Brits lid vroeg om een bepaald parfum, waarschijnlijk uit Frankrijk afkomstig. De service vond het parfum - een frisse, houtachtige geur met een zweempje zeepvlucht - op basis van de omschrijving. En dan was er nog de groep celebrities in Miami, die sushi bestelde vanuit een rijdende SUV. De be- >

## VOOR SUPERRIJKEN IS DE WERELD HUN SPEELTUIN. ZIEDAAR DE NOODZAAK VAN INTERNATIONALE CONCIËRGESERVICES

### QUINTESENTIALLY

**WAT:** Internationaal waarschijnlijk de meest bekende conciërgeservice.

**HOE WERKT HET:** Afhankelijk van het soort lidmaatschap kun je de hulp van het Q-team bellen als je ze nodig hebt (general membership) of krijg je een personal lifestyle manager toegewezen die op eigen initiatief voorstellen doet voor leuke avondjes uit en weekendjes weg, en verder alles voor je regelt wat je hartje begeert (Elite membership).

**BALLOTAGE:** Mindere goden kunnen zich aanmelden via de website, en afwachten of ze worden toegelaten voor een 'general membership'. Voor het 'Elite membership' kun je alleen worden gevraagd.

**AANTAL LEDEN:** Onbekend, maar gelimiteerd tot maximaal 5.000 per regio, of grote stad.

**WIE IS ER LID?** Madonna, Gwyneth Paltrow, Salman Rushdie.

**KOSTEN:** Variërend van circa 1.000 euro (750 pond) per jaar voor een general membership tot circa 33.000 euro (24.000 pond) per jaar voor een Elite membership.

**LEUKE EXTRA'S:** De onovertroffen Quintessentially parties, de op handen zijnde 'beyond black' Quintessentially credit card, een wijnavdies - service, een hypotheek, en Qube, een besloten on-line community voor the happy few.



Elite Member Madonna.

### THE BLACK CARD

**WAT:** De Centurion Card van American Express, ook wel bekend als de duurste credit card ter wereld, biedt leden onder andere een conciërgeservice.

**HOE WERKT HET:** Via een telefoonnummer kunnen Black Card houders de speciale klantenservice 24 uur per dag alles vragen.

**BALLOTAGE:** De Black Card krijg je 'by invitation only', op basis van je bestedingspatroon en je betaalgedrag. Besteed je geruime tijd gemiddeld 25.000-30.000 euro per maand, en betaal je de rekening steeds netjes binnen 22 dagen, dan kom je in aanmerking.

**AANTAL LEDEN:** Volgens American Express "enkele duizenden wereldwijd, en enkele honderden in Nederland."

**WIE IS ER LID?** Estelle & Ruud Gullit, Harry Mens, Oger Lusink.

**KOSTEN:** 2.000 euro per jaar.

**LEUKE EXTRA'S:** Onder andere geen bestedingslimiet, een gratis reisagent, personal shoppers bij Escada, Gucci en Saks Fifth Avenue, toegang tot business lounges, en een gratis reisverzekering voor je hele familie.



Estelle & Ruud trekken regelmatig hun Black Card.



zorger moest de groep op zijn scooter zien te lokaliseren, en na een wilde achtervolging tot stilstand brengen om de sushi af te leveren.

## VEELEISEND

“Verwend is het woord niet”, zegt Arthur van Essen, Marketing & Communications manager van American Express, “het is een andere levensstandaard. Dat je op verzoek van een klant ergens binnen drie uur een fles champagne kunt bezorgen, is leuk. Maar dan moet het wel het góede merk champagne zijn. De Black Card is voor een groep zeer veeleisende mensen, die nooit klagen over de rekening.”

Steeds meer mensen passen in dat profiel. Volgens het World Wealth Report 2005 van Merrill Lynch en Cap Gemini zijn er op dit moment wereldwijd 8,3 miljoen miljonairs. Dat zijn er 7,3 miljoen meer dan vorig jaar. Samen zijn ze goed voor 30,8 triljoen (!) dollar. Maar opmerkelijker nog is dat de toplaag van deze groep, de groep die goed is voor meer dan 30 miljoen dollar per persoon, het snelste groeit. Onder hen: westerse topzakenmensen en een zeer snel groeiend aantal ondernemers uit ontwikkelingslanden, die hard werkt, en zeer veel (twee à drie keer per week) reist.

En wie veel reist, heeft een internationaal netwerk nodig. Voor steeds meer superrijken is de wereld hun speeltuin. Ziedaar de >



### VERTU

**WAT:** Alle Vertu-mobielletjes zijn voorzien van een speciale conciërgeknop.

**HOE WERKT HET:** Met één druk op de speeddial knop aan de zijkant van het toestel word je gratis doorverbonden met Vertu's 24 uurs-conciërgeservice.

**BALLOTAGE:** Geen, als je maar de rechtmatige eigenaar van een Vertu-toestel bent.

**AANTAL GEBRUIKERS:** Onbekend. Wel bekend is dat veel limited editions van Vertu nog voor ze in de winkel komen uitverkocht zijn.

**WIE HEEFT ER EEN:** Kate Moss, Victoria & David Beckham Patrick Kluivert, Cathérine Deneuve.

**KOSTEN:** Het eerste jaar na de aankoop van een Vertu (tussen de 3.500 en de 90.000 euro) is de conciërgeservice gratis, het tweede jaar kost de service 800 euro per jaar.



Hallo Vertu? Gwyneth Paltrow hier.



Robin Williams maakt een dansje op een Quintessentially-feest in Frankrijk.

**MAYBACH**

**WAT:** Maybach biedt haar kopers een Personal Liaison Manager (PLM), die het aankoopproces begeleidt. Na de aankoopperiode, die doorgaans zes maanden tot een jaar in beslag neemt, kan de klant de PLM ook als conciërge inschakelen.

**HOE WERKT HET:** Via het rechtstreekse telefoonnummer van de Personal Liaison Manager.

**BALLOTAGE:** Geen, als je maar een Maybach aanschaft.

**Aantal gebruikers:** "In Nederland tientallen, wereldwijd enkele duizenden", aldus DaimlerChrysler.

**WIE HEEFT ER EEN:** Onder anderen vastgoedmakelaar Klaas Hummel, en voormalig afvalwerker Wim Zegwaard.

**KOSTEN:** Bij de aanschaf van een Maybach (vanaf circa 500.000 euro) is de service gratis.



*De Maybach Exelero, at your service.*

## OOK VRIJE TIJD WORDT EFFICIËNT INGEDEELD; TEVERGEEFS IN DE RIJ STAAN VOOR EEN AVONDJE UIT IS GEEN OPTIE

noodzaak van internationale conciërgeservices, en de reden dat veel producten die - net als hun eigenaars - van aard mobiel zijn (American Express, Maybach, mobiele telefoonproducent Vertu) een conciërgeservice aanbieden. Een mooi rond gat in de markt, dus, zo'n service. Een slim bedachte marketing tool voor een doelgroep met veel geld, grote wensen en te weinig tijd om die zelf in vervulling te laten gaan. Een handigheidje. De meeste conciërgeservices willen ook niet meer zijn dan dat.

**FEESTEN**

Maar daarmee is het laatste woord over conciërgeservices nog niet gezegd. De jongste gebeurtenissen rondom de club Quintessen-

tially, bijvoorbeeld, lijken te wijzen op de ontwikkeling van een nieuw soort internationale privé-club. Een nieuw soort Rotary, een moderne variant van de Lion's Club. De groten uit de entertainmentindustrie ontmoeten de groten uit de literaire wereld, en de oude Engelse adel ontmoet de Turkse jetset op de veelbesproken maandelijkse Quintessentially-feesten. Wil je dansen met Bryan Ferry, discussiëren met Salman Rushdie of moppen tappen met Hugh Grant, zorg dan dat je bij de volgende feestelijke opening van wéér een Quintessentially-kantoor bent. Locatie: ergens ter wereld. Met je private jet ben je er zó.

En wat te denken van de besloten on-line community Qube, die Quintessentially dit jaar in het leven riep. Eenmaal uitgenodigd om lid te worden, kun je via Qube niet alleen een tweedehands Sony Home Theatre van 70.000 dollar overnemen van de eigenaar in Mumbai, een discussie voeren met kunstkenner in de VS, en je wachttijd voor de nieuwste must-have BMW met één jaar bekorten. Je kunt er ook van penthouse wisselen met een lid in Japan, of van baan wisselen met een lid in Barcelona (investment banker, salarisindicatie 3 ton per jaar). Solliciteer via Qube, en je bent al met één voet over de drempel. Kun je Quintessentially meteen ook je hypotheek aldaar in orde laten maken en je house warming laten organiseren. ■