

## Highflyer lands close to home

### Customer service pays off for former flight attendant

BY JANA BAUEROVA  
FOR THE POST

Though she works long hours, she looks 10 years younger than her real age and smiles constantly. Her V.I.P Homes real estate office' in a two-story house on a quiet street in Prague 5, is decorated with English-style furniture.

Not a typical Czech woman, Maria Mihinová is an admittedly happy workaholic, frequently working 12-hour days and most weekends.

Although she was born in what is now Slovakia, Mihinová has lived most of her life in this country. She studied tourism in a college in Karlovy Vary (Carlsbad) and after her graduation spent a year and a half in England. Following the events of 1968, Mihinová decided to go back to Czechoslovakia.

"Not many people returned back home, so I was looked upon as suspicious. I could not find a job for a long time," says Mihinová. But eventually she did find one: Czechoslovak Airlines (ČSA) was looking for flight attendants and she was hired.

"This was a very good job because even though ordinary people could not travel, I saw the whole world," she says.

Unfortunately, ČSA set a retirement age limit of 40 and she was forced to leave the job after nearly 20 years. Eventually, she started working for a travel agency that took care of "V.I.P." tourists.

While working there she met an American-Slovak who had a special request. He was not interested in historical monuments, but in houses and living here. He asked if she could find an apartment for him and explained how the real estate business worked in the United States. And thus V.I.P. Homes was born.

"I understood it was a very well paid job which a lot of American women do. It seemed like a right start to a new life," says Mihinová.

The Slovak entrepreneur started with nothing in 1990, and thanks to long hours, excellent customer service and her strong will, the list of V.I.P. Homes' clients grew. Today she has five employees and her client list includes names like Tel Source, Peugeot, Deloitte Touche & PricewaterhouseCoopers and Credit Lyonnais.

Her firm deals primarily with renting luxury apartments or residential houses in the center or elite neighborhoods like Hradčanská because many of her clients are foreigners with children.

V.I.P. Homes' approach to customers is very much influenced by her work in the airlines: fulfilling the customer's needs, says Mihinová, who speaks German and English.

#### MARIA MIHINOVÁ

**Job:** owner, director of V.I.P. Homes

**Age:** 52

**Hobbies:** traveling, yoga, gardening, reading

**Marital status:** divorced

**Born:** Dvorníky nad Váhom, Slovakia

"We try to provide maximum comfort to our clients, we pick them up at the airport, drive them around, give them overall information about living in Prague."

There's only one thing she says she has a hard time with: she can't stand losing. "Real estate is like waves, sometimes things do not work out the way you want them to. My mistake is that I view this as my personal failure," says the 52-year-old businesswoman.

Mihinová got divorced after setting up the agency, and admits that it was work and no time for her family that killed her marriage. She says it is difficult to fit in time for regular yoga practice on a quick meeting with her 23-year-old son. But if her work pace grows unbearable, she has a solution.

I still do have the advantage of free flights so every time I'm tired from real estate; I jump on an air-plane and travel to the opposite side of the world. Or at least to Paris for a weekend," Mihinová says with a laugh.

# Letuška přistála blízko domu

Ačkoli pracuje mnoho hodin denně, vypadá o hodně let mladší než skutečně je a stále se usmívá. Její realitní kancelář V.I.P.Homes v dvoupatrovém domě v tiché ulici na Praze 5 je zařízen v anglickém stylu.

Nikoliv typická Češka, Mária Mihinová je nesporně šťastný workoholik, který často pracuje 12 hodin denně a většinou i o víkendech. Ačkoli se narodila na Slovensku, většinu života prožila v Čechách. Vystudovala cestovní ruch v Karlových Varech a po ukončení školy žila rok a půl ve Velké Británii.

Po událostech v roce 1968 se rozhodla vrátit se do Československa. „Nebylo mnoho těch, kdo se vraceli domů, proto jsem byla podezřelá. Dlouho jsem si nemohla najít práci.“ Ale nakonec práci našla – ČSA hledala letušky a Mária Mihinová byla přijata. „Byla to velmi dobrá práce, protože ačkoli lidé nemohli cestovat, já viděla celý svět“, říká.

Naneštěstí, ČSA mělo věkový limit do 40 let a tak byla nucena odejít po téměř dvaceti letech. Začala pracovat pro cestovní kancelář, která se starala o V.I.P. turisty.

Při této práci potkala Američana slovenského původu, který měl zvláštní požadavek. Nezajímalo se o historické památky, ale o domy a život tady. Požádal ji, zda by mu nepomohla najít byt a vysvětlil jí, jak probíhá obchod s nemovitostmi ve Spojených státech. A tak vznikla realitní kancelář V.I.P.Homes. „Pochopila jsem že je to výnosná práce kterou dělá mnoho Američanek. Zdálo se to jako správný začátek nového života“ říká Mihinová. Slovenská podnikatelka začala z ničeho v roce 1990, a díky tvrdé práci, excelentnímu zákaznickému servisu a silné vůli, počet klientů V.I.P.Homes narůstal. Dnes zaměstnává pět lidí a mezi její klienty patří společnosti Tel Source, Peugeot, Deloitte&Touche and Credit Lyonnais.

Její firma se zabývá především pronájmem luxusních bytů a rodinných domů v centru a elitních čtvrtích jako Hanspaulka, protože mnoho jejích klientů jsou cizinci s dětmi.

V.I.P. Homes' přístup k zákazníkovi je ovlivněn její prací u aerolinek : splnění zákaznickových potřeb a přání, říká MM, která mluví německy a anglicky.

“Snažíme se poskytnout maximální komfort klientům, vyzvedneme je na letišti, a při jízdě autem po Praze jim poskytneme obecné informace o životě v Praze.“

Je pouze jedna věc se kterou se těžko smíruje : nesnáší prohry. „Obchod s nemovitostmi je jako vlny, občas věci nefungují jak byste chtěla. Má chyba je že to беру jako osobní selhání“ říká 52-letá podnikatelka.

Mihinová se rozvedla po založení realitní kanceláře, a přiznává že její práce a málo času na rodinu byly důvody ukončení jejího manželství. Říká že je těžké najít si čas na pravidelnou jógu a rychlé setkání s 23-letým synem. Ale když tempo práce vzroste neúnosně, má řešení. „Stále mám výhodu volných letů, takže vždy když jsem unavená z práce, naskočím do letadla a letím na druhý konec světa. Anebo alespoň do Paříže na víkend“ říká paní Mihinová se smíchem.

# Bydlení pro V.I.P

Přesně v duchu svého názvu, srozumitelného pro cizince přijíždějící do Prahy, zajišťuje společnost V.I.P. Homes bydlení klientům z řady specifických oborů – finančnictví, diplomacie, bankovníctví – tedy rezidenční pronájmy. Na otázku, proč přicházejí zákazníci právě do této zprostředkovatelské realitní agentury, je jednoduchá a jasná odpověď: Protože V.I. P. Homes nabízí nejlepší výběr příležitostí k bydlení v nejlepších částech Prahy a přizpůsobuje se všem požadavkům klientů.

Více informací o této společnosti jsme se dozvěděli od její majitelky Márie Mihinové. Realitní agentura vznikla vlastně náhodou. Mária Mihinová se původně pohybovala mezi nebem a zemí jako letuška, po roce 1989 se rozhodla zůstat už pevně na zemi. Využívala svoje jazykové schopnosti v cestovní kanceláři nabízející exkluzivně služby pouze jednotlivcům, nebo párům turistů, kteří nepřijížděli za krásami Prahy s hromadným zájezdem. Tak se setkala i s bývalým rodákem žijícím léta v USA, který měl zvláštní přání. Netoužil po turistice, sháněl bydlení, takže neobjížděl památky, ale domy, v nichž by se mohl usadit a zřídit rovněž sídlo svoji firmy. Zanedlouho se sepsala smlouva a slovenský Američan nabídl provizi za vyhledání bytu, v zahraniční naprosto běžnou „Tak jsem získala první odměnu a motiv pro další práci. Musela jsem se naučit sepsávat smlouvy a více si všimat zajímavých lokalit i objektů, vyhledávat jejich majitele, stejně jako případné zájemce o ubytování. Začátky ještě bez telefonu, nejen mobilního, nad kterými se dnes už jenom usmívám, nebyly vůbec jednoduché. Během devíti let se mnohé změnilo. Smlouvy píšu v počítači, neudělám krok bez mobilního telefonu a když objíždím objekty, obvykle už sama neřídím, abych mohla v klidu zodpovídat četné dotazy klientů.“ Mária Mihinová ovládá několik jazyků, ale nejčastěji používá němčinu, takže nejvíce zákazníků má z německy mluvících zemí. Získává je i prostřednictvím německého velvyslanectví, kde je společnost V. I. P. Home dobře zavedená – spolupráce trvá již devět let.

Tri roky úzce spolupracuje s holandskou společností Tel Source. Právě dlouhodobé kontakty předurčují úspěch, protože znamenají další klienty. Jejich počet je nyní menší než před pár lety, neboť zahraniční firmy si již vyškolily tuzemské pracovníky a ti mají bydlení bud vyřešené, nebo nevyžadují takový luxus.

„Dnes tvoří moji klientelu také hodně Francouzů. Stěhují se do pátého pražského obvodu, kde bylo zřízeno francouzské lyceum. Chtějí bydlet co nejbližší, aby to neměly děti daleko do školy, ale ani do centra, protože si během dvou či tříletého pobytu Prahu chtějí opravdu užít.“

## Základem úspěchu je kvalita

Podobně zaměřených realitních kanceláří je několik, ale nejde hovořit o konkurenci či rivalitě. Dokonce se jejich majitelé spojují a předávají si zkušenosti. Stejně tendence má zhruba pětice majitelek-žen. Jsou přesvědčené, že společný projekt má větší šanci na úspěch, než když budou vše řešit nadále jednotlivě. „Zatím o tom hovoříme, ale věřím, že to je blízka budoucnost, spojení považují za vyšší stupeň našeho působení na trhu.“

Pokud M. Mihinová netráví dlouhé hodiny ve společnosti klientů, kterým představuje rezidenční objekty, vyhledává nové zájemce obydlí, nové domy, jedná s jejich majiteli. Vedle zprostředkovatelské role se musí stát diplomatkou, vcítit se do potřeb klientů.

Zakládá si na solidnosti, proto má firma dobré renomé založené na výsledcích dosavadní práce. Potvrzují to klienti z řady majitelů domů i zájemců o bydlení, kteří se k V.I.P. Home vrací.

Nejtěžší je uspokojit požadavky filmových společností, které chtějí ubytování pro známé hvězdy. Takové nároky, jaké si tyto hvězdy na byty kladou, tak u nás někdy ani neexistují, nebo jsou pronajaté dlouhodobě. Například nemohli uspokojit požadavek Toma Hankse, na extrémně vysoký počet ložnic, ale vyhověli ředitelům zahraničních firem jako je Coca Cola, Philip Morris, pracovali pro Rolls Roys, Peugeot, Credit Lyonnais a řadu dalších. Nejčastěji nabízejí pronájmy v prestižních lokalitách, jako jsou Staré Město, Vinohrady, Hanspaulka a Ořechovka či Hřebenky.

M. Mihinová je zvyklá a byla i v době, kdy pracovala v letištním provozu, že kvalitní servis zákazníci ocení. V tom pokračuje i dnes, jenom forma služby je jiná. Dobře ví, že kvalita předurčuje úspěch a tomu podřizuje i svůj osobní život, kde nezbyvá prostor pro náhradní volno za desítky hodin každodenní práce. Někdy si nevyšetří ani tolik potřebné dvě hodiny týdně na jogu, s jejíž pomocí se snaží zkvalitnit hektický životní styl.

REALITNÍ a stavební PROFIT 4 / 2 0 0 0

## Living for V.I.P

More information about her real estate agency we obtained from its owner, Mrs Mária Mihinová. Real estate agency was settled by a chance. Mária Mihinová has worked as flight attendant, after 1998 decided to stay at land. She has been using her language knowledge in a travel agency, which was offering exclusive services for individual clients who do not travel to

Prague because of its monuments. She met an American-Slovak who had a special request. He was not interested in historical monuments, but in houses to live there and to settle his firm. The contract has been signed and American-Slovak offers a provision common in such a business abroad.

„That was my first premium and motive for following work. I had to learn to write contracts and to notice interesting places and houses, to find out their owners as well as potential customers.

Beginnings without telephone, not only without a mobile, has not been simple at all. During last nine years a lot of things changed. I write contracts in computer, I do not move without mobile and when I visit the houses I usually do not drive to answer a numerous questions of clients.‘ Mária Mihinová can speak several languages, but German is most frequent, so most of the clients are from german-speaking countries. She obtained the contacts from german embassy she co-operates with for nine years.

For three years she co-operates with Dutch company Tel Source. Long-term contacts are a big success, because they mean new clients. Their number is now lower than in past, because foreign companies has trained czech employees and they already have their living, or do not require such the luxury living.

‘Today most of my clients are French. They move to Prague 5, where the French lycée has been built. They want to live as close as possible so that their children do not have to travel a long way, but not in the centre, because they want to live there for two or three years.

### *Principle of a success is quality*

There are several real estate agencies with the same aim, but there is no rivalry among them. Their owners contact each other and change their experience. The same approach has five women – owners of real estate agencies. They are convinced that common project can be more successful in comparing with individual work. „ We are in a state of discussions, but I believe it is a near future, I consider co-operation the following step in our work“.

Unless M. Mihinová spent long hours with her clients showing them residential houses, she is looking for new clients as well as deals with the owners of potential new houses for rent. Except intermediation of the houses she must be diplomat, to feel the needs of clients.

She insists on responsibility, so the company has good reputation based on the results of her work, confirmed by the clients – owners of the houses as well as tenants who returns repeatedly to V.I.P. Homes.

The most demanding are film companies, which require accommodation for their stars. Their demands to the accommodations is sometimes impossible to fulfill, so far there are no such the houses in Prague or they are long-term rented – eg request of Tom Hanks for numerous bedrooms was not satisfied, but they met requirements of the managers from foreign companies like Coca Cola, Philip Morris, Rolls Roys, Peugeot, Credit Lyonnais and another. They offer houses and flats for rent in most required areas like Old Town, Vinohrady, Hanspaulka a Ořechovka or Hřebenka. M. Mihinová knows from her previous experience in airport traffic that customers appreciate high quality services. She knows very well that quality is the condition of success and she has to conform her private life, so she has no free time after hours of every-day work. Sometimes she hardly can find two hours a week for yoga, which helps her to make hectic life-style calm down.