Čo prevýši vaše očakávania?

.michal Magušin

Úspešnému mužovi dnes nestačí len miesto, kde si môže vybrať oblečenie zo širokej ponuky. Ocení, ak sa oňho komplexne postarajú a dopredu myslia na jeho potreby. O dôležitosti a rozsahu služieb v odievaní hovorí Marek Liso, riaditeľ Marco Mirelli.

Náš vzťah s naším klientom sa predajom nekončí, ale začína. Práve tak rozpoznáte profesionalitu firmy.

čo vedia klienti najviac oceniť z hľadiska služieb?

V poslednom čase k nám prichádzajú klienti, ktorí okrem odbornosti a toho, že sa oblečú na jednom mieste, pozitívne hodnotia, keď sa necítia ako v obchode. Vytvárame im privátne prostredie a v takejto atmosfére sa cítia ako doma. Majú komfort, ktorý vyhľadávajú vždy a všade, či už v reštaurácii, v hoteloch alebo na dovolenke. Vďaka konceptu, ktorý sme vytvorili, ho našli už aj v rámci odievania. V komfortnom prostredí a bez kompromisov sa oblečú na jednom mieste, čo pre nich znamená obrovskú úsporu času a žiadny stres.

.prečo kladiete taký dôraz na vytvorenie príjemného prostredia pre klienta?

Keď sme sa sťahovali do väčších, reprezentatívnych priestorov v centre Bratislavy, jeden náš klient nechápal, prečo odchádzame z pôvodného miesta, keďže sa tam napríklad dalo bez problémov parkovať. Opýtal som sa ho, či si pri cestovaní hľadá hotel s tromi alebo s piatimi hviezdičkami? Potom pochopil. Aj my sme pochopili, že to nie je „hra na niečo“, ale vytvorenie prostredia, na ktoré sú naši klienti zvyknutí a ktoré je konzistentné s ich životným štýlom a nárokmi. Ak chcete poskytovať privátnu službu, kde je každý a všetko pre klienta, kde nebude rušený pohľadmi okoloidúcich, kde si môže dať drink a cítiť sa uvoľnene, potom musíte vytvoriť priestor, v ktorom takúto atmosféru viete docieliť. A na druhej strane, aj každá služba musí mať adekvátny priestor pre svoju realizáciu či jej profesionálne vyhotovenie. Iba vtedy ju možno vykonávať zakaždým profesionálne. Zdôrazním slovo zakaždým, pretože len konštantne rovnaká služba a výsledok si získavajú dlhodobú dôveru klienta. Osobne rád navštevujem reštaurácie, kde mi rovnaké jedlo chutí vždy rovnako. Bez ohľadu na to, či ho varil ten istý kuchár. Asi všetci poznáme pocit sklamania, keď niečo poznáme, tešíme sa na to a výsledok nezodpovedá našim očakávaniam. A aj keď sa hovorí, že očakávania sú „zabijakom šťastia“, kto ich v skutočnosti nemá? Ideálnym výsledkom poskytnutia služby preto je uspokojiť alebo dokonca prevýšiť očakávania klientov.

.pod výnimočnou službou teda máme rozumieť službu, ktorá prevýši naše očakávania?

Presne tak. Raz mi známy moderátor Jozef „Jopo“ Poláček porozprával o svojom zážitku z dovolenky. Hľadal svoje plavky a našiel ich priviazané na hojdacej sieti. Priviazal mu ich tam človek, ktorý upratoval, aby mu ich neodfúkol vietor. A práve túto drobnosť od človeka, ktorý je len malým kolieskom veľkého stroja, si Jopo zapamätal a s ňou má spojené aj pozitívne spomienky na tento rezort a jeho služby. Tu vidíme jasný príklad toho, že detaily nielenže rozhodujú, ale že myslieť za klienta dopredu a prevýšiť jeho očakávania má vždy pozitívny efekt. Vraví, že na to nikdy nezabudne. Snažiť sa silou-mocou niečo vymyslieť, len aby ste zaujali klienta niečím novým, nemusí byť najsprávnejšia cesta. Cesta je vykonať každú ponúkanú službu vždy a opakovane na takej profesionálnej úrovni, že klient nebude odchádzať s negatívnym pocitom, ale bude zažívať radosť, spokojnosť a pohodu. Viem, o čom hovorím, presne taký som aj ja.

.rozsah a kvalita služieb je vždy rozhodujúca. Ako sa dá dosiahnuť to, aby sa tento prístup udomácnil aj na Slovensku?

Odpoviem príkladom z vlastnej skúsenosti. Asi pred deviatimi rokmi sme v rámci jedného školenia mali zadefinovať, čo Marco Mirelli prináša klientovi, akú pridanú hodnotu. Po troch dňoch brainstormingu sme sa všetci zhodli, že je to výnimočná služba komplexnej starostlivosti o odievanie úspešných mužov. No a odvtedy sa snažíme toto krédo napĺňať a zdokonaľovať. Vytvoriť takúto komplexnú službu vyžadovalo veľa času, obetavosti, peňazí, perfekcionizmu a precizovania know-how. Výsledok je vybudovaná firma so zázemím, ktorá má celý proces od A po Z pod kontrolou, je flexibilná, produktovo širokospektrálna, odborne „nadupaná“. No v prvom rade je tu pre klienta, ktorému poskytuje skutočne profesionálnu službu na svetovej úrovni. Mnohokrát zvyknem hovoriť o svetovej úrovni, pretože veľa úspešných slovenských mužov si myslí, že len to, čo je zo zahraničia, musí byť lepšie ako to, čo je slovenské. Lenže si treba uvedomiť, že aj Slovensko je súčasťou sveta a nič nie je nemožné. Dovolím si tvrdiť, že v danej oblasti patríme k špičke vo svete a náš klient dostane za svoje peniaze viac ako v ktorejkoľvek krajine za hranicami Slovenska.

.nie všetci muži si uvedomujú pridanú hodnotu, ktorú produktu dodáva služba, a neuvedomujú si ani to, že za ňu platia. Berú službu ako samozrejmosť a najviac sa zaujímajú o zľavy. Je to správny prístup?

To závisí od toho, čo je pre nich dôležité. Na jednej strane sú muži, ktorí si chcú kúpiť len produkt a dodávateľov na ďalšie služby si zabezpečujú samostatne. Na druhej strane sú zas muži, ktorí chcú mať o všetko postarané a potrebujú vedieť, že sa môžu v každej chvíli spoľahnúť na odborníkov, ktorým dôverujú. A tu hovoríme o tom, kto a čo za svoje peniaze dostáva. Preto produkty s profesionálnymi službami nie sú o zľavách, ale o komforte klienta. Ako paralelu by som mohol uviesť predajcu áut, od ktorého sme auto kúpili aj my. Vždy som hovoril, že pre mňa nemá hodnotu ponúknutá zľava. Radšej by som sa vzdal zľavy a ako protihodnotu by som prijal službu, ktorá mi zabezpečuje komfort a šetrí môj čas, napríklad služba vyzdvihnutia a odovzdania auta pred a po servise na mieste, ktoré si určím.

.v tomto prípade hovoríme o službách v oblasti odievania. Čo by si mal v tomto odvetví klient z hľadiska služieb najviac všímať?

Podľa mňa je veľmi dôležité vystavať službu na komplexnosti. Komplexná služba má viacero čiastkových služieb, čo dáva každému klientovi na výber využiť buď všetky ponúkané služby, alebo len niektoré, ktoré potrebuje a ocení. V prípade Marco Mirelli nehovoríme len o šití oblekov na mieru, ale o službe starostlivosti o odievanie. V portfóliu preto máme produkty pre každú príležitosť. Na naplnenie tejto produktovej komplexnosti, v čom sme výnimoční, slúži vlastná výroba, ktorá okrem iného umožňuje vytvoriť pre klientov všetky druhy odevov na mieru a na každú príležitosť. Vyprecizované know-how a vlastná výroba potom umožňujú nielen zjednodušovať a urýchľovať proces zhoto-

Náš klient dostane za svoje peniaze viac ako v ktorejkoľvek krajine za hranicami Slovenska.

MARCO MIRELLI

venia odevov, ale aj poskytovať následnú starostlivosť o odevy.

.aké výhody klientovi prináša zjednodušený a urýchlený proces zhotovenia odevu?

Keď už máme v systéme klientove miery aj s úpravami, vieme mu ušiť odev na mieru „na hotovo“. Buď príde na krátke osobné stretnutie, na ktorom si vyberie z ponúkaných látok, alebo len na základe telefonickej objednávky. Hotové odevy si klient vyzdvihne buď v showroome alebo mu ich doručíme na dohodnutú adresu.

.čo si máme predstaviť pod následnou starostlivosťou o odevy?

Znamená to, že náš vzťah s klientom sa predajom nekončí, ale začína. Práve tak rozpoznáte profesionalitu firmy. Prvým príkladom je súčasný trend, ktorým je starostlivosť o telo. Už veľakrát sa nám stalo, že klient výrazne klesol na hmotnosti alebo si postavu neudržal a v takomto prípade – môžeme to nazvať dlhodobou následnou starostlivosťou – upravujeme vďaka vlastnej výrobe klientovi odevy na aktuálne miery. Po negatívnych skúsenostiach klientov s čistením odevov z kvalitných prírodných materiálov v čistiarňach sme sa rozhodli mať aj vlastnú čistiareň s najnovšou technológiou Miele – WET CARE mokré pranie. Ide o špeciálne čistenie najkvalitnejších prírodných materiálov náročných na správnu starostlivosť, z ktorých sú ušité naše produkty. Keďže máme otestované všetky materiály, z ktorých sú odevy Marco Mirelli ušité, túto službu poskytujeme len našim klientom. Zároveň sa pri čistení odevov vždy robí celková kontrola kvality, napríklad pri košeli sa automaticky vymení spratý golier či manžety, pri saku sa vymení opotrebovaná podšívka. Ďalším krokom po čistení je správne vyžehlenie odevu, aby bola zachovaná jeho forma a kvalita. U nás táto služba nie je len o čistení, ale o autorizovanom servise v spojení „vlastnej výroby a čistiarne“. Takýto servis a starostlivosť o odevy zabezpečujú dlhodobú kvalitu a predlžujú životnosť odevov.

.pre niektorých klientov je najväčším benefitom, ak firma ušetrí klientovi čas tým, že príde za ním. Je bežné, aby firmy v rámci svojej ponuky služieb prišli za klientom?

Pre nás je to už úplnou samozrejmosťou. Klientom sme k dispozícii sedem dní v týždni a stretneme sa s nimi v čase a na mieste, ktoré im najviac vyhovuje. No z pohľadu profesionality je určite najlepšie, a je to tak pri väčšine našich klientov, aby si klient na prvé stretnutie našiel čas a prišiel k nám do showroomu, vychutnal si atmosféru a aj celý proces. Jeho úroveň si nevie ani predstaviť, kým to nezažije. V rámci procesu máme k dispozícii všetko potrebné k jeho dokonalosti a zážitku pre klienta. Privátnosť, odbornosť, spôsob komunikácie, pomôcky k imidž poradenstvu, 6 000 vzoriek materiálov, široká ponuka doplnkov a viac ako 80 vzorových stylingov. To všetko spoluvytvára emóciu. Veľa mužov si neuvedomuje, že odievanie môže byť a aj je o emócii a zážitku.

.prečo je z hľadiska služieb pri odievaní dôležité obracať sa na odborníkov?

Nie každý je odborníkom na všetko, aj keď v dnešnej dobe sa tak mnohí tvária. Myslia si, že internet a možnosť ľahkého prístupu k informáciám znamená vedieť. Skúste si však dať vyhľadať napríklad určitý dress code a uvidíte, koľko možností vám ponúkne prehliadač. Zmes nejednoznačných informácií, z ktorých každá hovorí niečo iné. Vedieť na základe daných informácií jednoznačne povedať, že je to takto a takto, nie je jednoduché asi pre nikoho. Preto zvykneme hovoriť: „Nech každý robí to, v čom je najlepší a to ostatné nech nechá na odborníkov.“

.ako vedia odborníci pomôcť zaneprázdenému mužovi, ktorý dostal pozvánku na akciu a musí sa rýchlo rozhodnúť, čo si obliecť?

Skutoční odborníci vždy myslia na zjednodušenie života klienta. Už v našich začiatkoch, keď mal klient viac oblekov, košieľ, kravát a ďalších doplnkov, sa často stávalo, že keď už od nás odišiel, postupne sa v tom začal strácať a nebol si istý, čo si má na akú príležitosť obliecť, aká kombinácia je najvhodnejšia. Preto sme si asi pred 10 rokmi zadali vytvoriť vlastný program nazvaný rozpis odporúčaných kombinácií. Dnes by sme ho nazvali aplikáciou, podľa ktorej klient dostal ku každému obleku rozpis všetkých vhodných kombinácií tak, aby bol na každú príležitosť vždy správne oblečený a farebne s doplnkami vhodne zladený. Dnes ho už nepoužívame, pretože ho nahrádzame fotkami klienta v jednotlivých stylingoch, respektíve kombináciách. Klientovi si už len stačí pozrieť fotky. Samozrejme, ak potrebuje poradiť, vždy môže zavolať a prekonzultovať svoj dress code s naším osobným odborným konzultantom a ten mu podľa znalosti klienta a jeho šatníka odporučí vhodné riešenie. Stačí na to len jeden telefonát.

Klient si vlastne púšťa odborníka do svojej osobnej zóny, preto si musia vytvoriť dlhodobý vzťah.

.čo je kľúčové vo vzťahu klienta a odborníka na odievanie?

Podstatné je, aby si klient s odborníkom vytvoril dlhodobý vzťah, a pretože ho určitým spôsobom púšťa do svojej osobnej zóny, môžeme v tomto prípade hovoriť o vzťahu dôvery. Pre muža je dôležité zveriť sa do rúk odborníkom, mať istotu vo výsledku a v tom, že sa môže absolútne spoľahnúť. V rámci takéhoto vzťahu dôvery naši odborní konzultanti nielenže poznajú klientov šatník, ale sa oň aj starajú. Vždy po určitom čase prídu ku klientovi šatník „upratať“, inými slovami, prídu ho revitalizovať. Niektoré odevy zo šatníka vyradia. Ostatné odevy zosetujú spolu s doplnkami do stylingov a klientovi navrhnú vhodné doplnenie šatníka. Znalosť klientovho šatníka umožňuje odbornému konzultantovi vždy, keď sa na neho klient obráti s prosbou o riešenie jeho problému, správne mu odporučiť odev vhodný na konkrétnu príležitosť.

.takže profesionalita definuje úroveň služieb?

Áno. My totiž službami garantujeme profesionalitu a zároveň profesionalitou garantujeme služby. Garancia dodržania dohodnutých termínov a garancia spokojnosti s výsledkom by mali byť pre každý subjekt poskytujúci služby v danej oblasti absolútnym základom poskytovanej služby klientovi. Čo však nie je bežné a je v každej oblasti poskytovania služieb výnimočné, je celoživotná garancia. V našom prípade je to celoživotná garancia kvality odevov Marco Mirelli. ●