

Mit Styling Days die Kundinnen überrascht und begeistert

Zwischen Herbst und Weihnachten hat Manor Pfäffikon erstmals «Styling Days» durchgeführt: Kundinnen wurden von einer professionellen Stylistin begleitet. Hier die Erfahrungen aus drei Tagen, die in vielerlei Hinsicht erfolgreich waren.



Daraus ist die Idee der «Styling Days» entstanden. Das Ziel war, nicht «nur» Kleider zu verkaufen, sondern ein umfassendes Modeangebot anzubieten und mit Beauty-Tipps abzurunden. Mit Farb- und Stilberatung, typengerechten Kleidungsstücken, passenden Accessoires und Beauty-Tipps, direkt von der Parfümerie-Counter-Spezialistin – alles perfekt auf die Person abgestimmt. Dabei sollten unsere Eigenmarken bewusst in den Vordergrund gestellt werden. Kurzum: Wir wollten einen exklusiven Service anbieten und damit überraschen sowie Freude schenken.

Dabei haben wir uns für die Zusammenarbeit mit Luana Grossi von der Firma styLu entschieden, einer Stylistin und Fashionberaterin. Mit ihr wurde innert kurzer Zeit ein Tagesdrehbuch erstellt, das alle Anliegen von styLu und Manor sowie die Bedürfnisse der Kundinnen abdecken sollte (siehe Kasten «Planen und organisieren»).

Im Schnitt haben wir einer Kundin 90 bis 120 Minuten Styling-Zeit geschenkt. Der erste Teil war die Farb- und Stilberatung. Dies fand in einem für andere Kundinnen gut einsehbaren Lounge-Bereich statt. Die Farbtücher-Kurzanalyse und das Abmessen für die Feststellung des Frauentyps fand im geschützteren und intimeren Rahmen statt, in reservierten Umkleidekabinen mit Tageslicht. Im dritten Teil folgte das Aussuchen, Zusammenstellen und letztlich die Anprobe der kompletten Mode-Outfits. Mögliche Stilrichtungen und Wünsche durften uns die Kundinnen mit der Anmeldung zum Event bereits mitteilen.

 Beat Stüber

Nach dem Umbau und der Neueröffnung im März 2015 suchten wir neue Ansätze, um unsere Kundinnen in den Bereichen «Woman & Beauty» zusätzlich zu überraschen. Dabei haben uns auch die POS-Ansätze aus der Manor Mission 2020 inspiriert: «Concierge sein; überraschen; Feuerwerke zünden; nicht warten, es tun». Zusätzlich haben wir aus vergangenen Events die Wünsche der Kundinnen aufgenommen und neue Ansätze zur Umsetzung gesucht.



LUANA GROSSI, Stylistin und Fashionberaterin

Unsere Erfahrungen haben gezeigt: Eine Vorselektion von Kleidungsstücken und Accessoires ist notwendig. Dabei haben das Foto sowie die Angaben und Wünsche auf dem Anmeldeformular der Kundinnen sehr geholfen. Eine weitere Empfehlung ist, der Stylistin eine Fachkraft, einen Concierge aus der Modeabteilung von Manor zur Verfügung zu stellen. Mode-Concierges unterstützen nicht nur den Anlass, sondern können sich so optimal für weitere Concierge-Dienste bei Manor weiterbilden.



Manor Pfäffikon hat sehr gute Erfahrungen damit gemacht, den Styling-Days-Kundinnen einen Kaufanreiz, beispielsweise eine Bonus Card, anzubieten. Denn in fast allen Fällen ist der Einkauf wesentlich höher ausgefallen als ein normaler Mode-Einkauf.

Die Styling Days waren ein Gewinn für alle. Die Kundinnen haben von einem speziellen Service profitiert, waren glücklich und haben das Haus mit vollen Einkaufstaschen verlassen. Die Manor Modeberaterinnen oder -Mode-Concierges konnten ihrerseits einer professionellen Stylistin über die Schulter blicken und dabei einiges an Wissen mitnehmen.

„ WIR WOLLTEN EINEN EXKLUSIVEN SERVICE ANBIETEN UND DAMIT ÜBERRASCHEN SOWIE FREUDE SCHENKEN.“

BEAT STÜBER // VIZEDIREKTOR MANOR PFÄFFIKON

Zudem wurde der Umsatz durch die erfolgreiche und umfassende Beratung positiv beeinflusst, sodass der Anlass bereits am Durchführungstag fast kostendeckend gestaltet werden konnte. Spätestens beim nächsten Besuch der Kundinnen bei einem unserer Mode-Concierges, wird Manor Pfäffikon schwarze Zahlen schreiben.

Ein Styling-Anlass für die besten Karten-Kundinnen? ODS und Beauty Big Bang verschmelzen und einen tollen Kundenanlass organisieren? In Pfäffikon hat man mit den Styling Days jedenfalls beste Erfahrungen gemacht.

Planen und organisieren

Auf diese Punkte haben wir bei der Planung und Organisation der Styling Days speziell geachtet:

- Termin für Styling Days
- Termin für Vorauswahl Mode und Accessoires sowie Absprache mit Manor Modeberaterin, welche den Event begleitet und unterstützt
- Tagesablauf definieren
- POS-Auftritt mit Visual
- PR intern für den Anlass
- Anmeldeformulare und Einschreibliste
- Absprachen mit Beauty-Abteilung
- Briefing der Modeberaterinnen Manor
- Garderoben, Concierge-Dienste