

AKO SA OBLIEČŤ NA MIERU DO 48 HODÍN?

Zažili ste situáciu, že sa potrebujete rýchlo a vhodne obliecť a čas a výsledok je pre vás najvyššia priorita? Možný spôsob riešenia vášho problému približuje Marek Liso, riaditeľ Marco Mirelli.



Čo vás motivovalo na rozhodnutie ponúknuť klientom službu zhotovenia obleku na mieru do 48 hodín?

Dospeli sme k tomu skúsenosťou. V našich začiatkoch sme sa sústreďovali len na šitie odevov na mieru a nevedomovali sme si, že cesta odlišenia a výnimočnosti je predovšetkým služba. Dnes to už vieme. Taktiež vieme, že rozsah a kvalita služieb nielenže rozhoduje pri získavaní klienta a jeho dôvery, ale v budúcnosti bude práve aspekt služby rozhodovať o úspechu či neúspechu firmy ako celku.

Z akého dôvodu ste sa však rozhodli zamerať práve na túto konkrétnu službu?

Pochopili sme, že naša cesta nie je len vytvárať krásu, ale predovšetkým slúžiť klientovi uspokojovaním jeho potrieb v oblasti odievania prostredníctvom špičkovej služby. Hľadali sme teda ďalší spôsob, istú nadstavbu, ako klientovi uľahčiť život a vyriešiť jeho problém v situáciách, keď sa potrebuje rýchlo a vhodne obliecť a rýchlosť, čas, výsledok a aj komplexnosť sú pre neho najvyššou prioritou.

**OBLEK NA MIERU DO 48 HODÍN JE RIEŠENÍM
PRE KLIENTA POZVANÉHO NA AKCIU,
NA KTOREJ CHCE ZAŽIARIŤ.**

Dosiahnuť špičkovú kvalitu odevu na mieru za menej ako 48 hodín, to znie ambiciózne. Odkiaľ ste čerpali inšpiráciu?

Áno, je to ambiciózne a pri dnešných poznatkoch, ktoré muži majú o šití odevov na mieru, sa to pre mnohých zdá nemožné. Na jednej strane muži počúvajú, že ušitie obleku na mieru trvá dva mesiace a je na to potrebných niekoľko skúšok. Na druhej strane my počúvame, ako sú ľudia fascinovaní rýchlosťou ušitia obleku v Thajsku. Nastavovali sme preto výrobu tak, aby sme aspoň v určitých prípadoch boli rovnako rýchli aj my. Dnes vieme oblek na mieru vďaka nášmu know-how a vlastnej výrobe ušit' rovnako rýchlo, ale logistika nám nedovoľuje, aby sme ho do 24 hodín aj odovzdali. A preto si všeobecne pri takejto objednávke dávame 48 hodín, avšak v krajnom prípade sme schopní ušit' a odovzdať oblek aj do 24 hodín, čo sme teda už viackrát aj dokázali.

Je pre vás šitie na mieru v takom krátkom čase úplnou novinkou, alebo s touto službou už máte nejaké skúsenosti?

Veľa takýchto rýchlych objednávok už máme zrealizovaných v rámci starostlivosti o stálych klientov Marco Mirelli. Každého fakt, že vieme dodať oblek na mieru do 48 hodín, fascinoval, ale my sme si výnimočnosť toho dlho ani neuvedomovali. Brali sme to ako súčasť našej filozofie „všetko pre spokojnosť klienta“. Dnes sa však doba mimoriadne zrýchľuje a my sme sa rozhodli reflektovať na požiadavky prototypu klienta dnešnej doby. A práve preto teraz prišiel čas vyzdvihnúť túto výnimočnú službu ako samostatnú a určitým spôsobom sa jej prostredníctvom aj odlíšiť. Skúste ísť k niekomu a požiadajte ho o ušitie obleku do 48 hodín. Keď ako dôvod, prečo vám oblek na mieru nevie dodať do 48 hodín, použije argument, že to nie je možné, neverte mu. Všetko je možné. Len musí mať firma na to zázemie, logistiku a know-how.

Vnímate ušitie obleku na mieru do 48 hodín ako vašu „vlajkovú loď“, ako hlavnú službu?

Nie, ako som už spomenul, táto služba je len nadstavbou, ktorou na jednej strane riešime klientov problém a na druhej strane prezentujeme svoju profesionalitu, schopnosti, skúsenosti, rýchlosť, flexibilitu a know-how. V prípade tejto služby nejde o tvorbu individuálneho štýlu a dlhodobej starostlivosti o šatník, ako služby, ktorá je pre Marco Mirelli primárna, ale vyriešenie problému klienta s pozvaním a účasťou na akcii, na ktorej chce zažiť, chce sa cítiť sebavedomo a záleží mu na hosťiteľovi a spoločnosti, do ktorej je pozvaný.

Ide teda skôr o ponuku riešenia pre jednorazový problém a vaším cieľom je dlhodobá a komplexne riešiť všetko, čo klient potrebuje v súvislosti s obliekaním.

Presne tak, preto aj hovoríme o obleku na mieru v jednotnom čísle, pretože by to mohlo evokovať, že všetky odevy na mieru robíme do 48 hodín. Ak by si jeden klient objednal aj viac odevov na mieru, do 48 hodín bude mať pripravený len vybraný odev a ostatné mu budú odovzdané v ďalšom dohodnutom termíne. Keďže garantujeme termíny dodania, garantujeme len to, čo vieme skutočne dodržať, aby sme neohrozili dohodnuté termíny ostatných klientov a ich dôveru.





SVET SA ZRÝCHĽUJE A MY SME SA ROZHODLI REFLEKTOVAŤ NA POŽIADAVKY PROTOTYPU KLIENTA DNEŠNEJ DOBY.

Je odev na mieru do 48 hodín absolútne výnimočnou službou v porovnaní s inými firmami a možnosťami na trhu?

Veľa subjektov v tomto odvetví tvrdí, čo všetko dokáže, lenže realita je mnohokrát iná. Ako hovoria naši českí bratia „skutek utek“. Samozrejme, aby sme prevýšili očakávania klientov a garantovali výsledok, aj na túto službu sme sa museli určitý čas pripravovať. Investovali sme financie do nákupu materiálov, čas do ušitia vzoriek z daných materiálov, nastavenia vnútorných procesov v rámci obsluhy klienta a výroby a taktiež zefektívnenia logistiky.

Čo teda presne viete klientovi ponúknuť, keď rýchlo potrebuje špičkový odev na mieru?

Pre jednoduchosť komunikácie síce hovoríme iba o obleku na mieru už do 48 hodín, keďže tomu každý rozumie. Do portfólia

produktov v rámci tejto služby sme však zaradili ďalšie odevy, o ktorých po našich skúsenostiach vieme, že vyriešia klientov urgentný problém. Okrem oblekov sú to predovšetkým smokingy, smokingové saká, zamatové saká či sakokabáty. Sú vhodné často práve na akcie na pozvanie, ako sú napríklad večierky, plesy, narodeninové párty, svadby a podobne.

Má služba šitia odevov na mieru do 48 hodín nejaké obmedzenia?

Treba zdôrazniť fakt, že takto rýchlo vieme ušiť odev na mieru len z materiálov, ktoré sme špeciálne vybrali pre jednotlivé príležitosti od svetových dodávateľov Loro Piana a Guabello. Tieto materiály, aby sme boli schopní dodržať termín, sme vopred objednali a držíme ich na sklade. V tomto prípade klient musí dôverovať našim skúsenostiam, pretože materiály sme vyberali podľa ich vlastnos-

tí, vhodnosti určenia a všeobecne platných pravidiel pre tú-ktorú príležitosť. Materiálov určených pre túto službu je približne 50 a z každého jedného je v showroome Marco Mirelli pre lepšiu predstavivosť klienta ušitý vzorový odev. Pokiaľ klient má však viac času, ako len dva dni, automaticky je mu k dispozícii na výber viac ako 6 000 materiálov.

Je to teda tak, že klient od vás spolu s novým odevom na mieru môže odísť kompletne vybavený priamo na akciu?

Pravdaže. K odevom na mieru do 48 hodín ponúkame automaticky v zmysle benefitu „oblečiete sa na jednom mieste“ aj biele, modré a čierne košeľe na mieru. Ponuka všetkých ostatných doplnkov je samozrejmosťou. Komplexnosť v tomto prípade predstavuje pre klienta ulahčenie života a možnosť úspory času. A preto väčšina našich klientov v takýchto urgentných prípadoch odchádza oblečená priamo na akciu už zo showroomu.

Nehrozí, že odev, zhotovený za taký krátky čas, nebude sedieť dokonale, zvlášť ak mám atypickú postavu?

V žiadnom prípade. Vzhľadom na to, že Marco Mirelli garantuje klientovi spokojnosť s výsledkom a odev na mieru robíme do 48 hodín na hotovo bez skúšky, v prípade nadrozmernej veľkosti alebo atypickej postavy naši odborní konzultanti vysvetlia klientovi nuansy jeho postavy a z toho vyplývajúcu modeláciu. V takomto prípade sa klient môže rozhodnúť pre šitie na mieru do 48 hodín bez skúšky alebo absolvuje skúšku a dohodneme sa na inom najkratšom možnom termíne zhotovenia jeho odevu na mieru.



Vaša firma pôsobí na trhu už veľa rokov. Prečo ste sa rozhodli investovať energiu do novej služby?

Baví nás hľadať nové možnosti, demonštrovať našu profesionalitu, skúsenosti, schopnosti, know-how. Povedané inými slovami, baví nás byť najlepšími.

