

# Усе змінилося, але і досі в ціні якість та унікальність

Власниця магазину одягу для жінок «Меланія» розповіла про особливості поєднання онлайн та офлайн торгівлі.

Пандемія внесла свої корективи в життя кожної людини. Змінила вона також правила і підходи в бізнесі. Які трансформації відбулися в торгівлі – про це напередодні Дня працівників торгівлі ми розпитали власницю магазину одягу для жінок «Меланія» Людмилу МІСЬКОВУ.

– Отож, пані Людмילו, розкажіть про зміни в системі торгівлі. Кого торкнулися і чи всі зуміли адаптуватися до нових обставин?

– Дійсно, за останні 5 років чимало колег освоїли інтернет-платформи. Активно розвивається у торгівлі такий напрям як дропшипінг. Це коли продавець у Рівному продає через інтернет речі, яких він навіть не бачить. Тобто виставляє картинку товару та інформацію про нього, шукає покупців та робить відповідне замовлення у виробника. Якщо хтось поцікавиться розмірною сіткою (для одягу чи взуття), іншими подробицями,



ми, то не завжди може отримати достовірну інформацію. Зазвичай відповідь стандартна: виробник не вказав таких параметрів. Звісно, це не катастрофа, але споживач хоче мати повну інформацію. Бо, для прикладу, при замовленні одягу це важливо, адже не всі люди мають стандартні параметри фігури. Тож і трапляється, що такі покупки іноді розчаровують, бо отримана річ не зовсім відповідає картинці, яку людина бачила на сайті. Однак претензій ніхто не приймає. У кращому випадку можна замінити річ. Але, враховуючи вартість пересилки, це економічно не вигідно.

– Нині чимало торгових точок мають і свої онлайн платформи. Пандемія пришвидшила цей процес. У вас так само?

– Звісно, пандемія наштовхнула нас на



думку про онлайн торгівлю. Завдяки «сарафанному радіо» наш магазин «Меланія» став розвиватися. Тепер ми маємо клієнтів по всій області та навіть за її межами. Не останню роль відіграла наша цінова політика. Адже в інших регіонах аналогічні моделі коштують значно дорожче. Велику частину роботи з інтернет-ресурсами виконує моя дочка, якій в силу її віку це дається набагато легше, ніж мені.

– Яка різниця між стаціонарним і онлайн магазином? Які плюси і мінуси такого типу бізнесу?

– Онлайн магазин «Меланія» заощаджує час покупця. Адже, маючи в руках сучасний гаджет, за 30 хвилин можна оновити свій гардероб. Одяг вам можуть доставити додому. Але й тут, як і в звичайному магазині, важливо мати досвідченого продавця-консультанта, який розпитає замовника про його уподобання та нюанси фігури. Більше того, він порадить і підкаже, яку річ краще придбати саме вам. Адже всі моделі пе-

реглядаємо особисто і деякі приміряємо на себе, щоб зрозуміти, наскільки розмір відповідає стандартним замірам фігури. Наш великий плюс у тому, що ми маємо в торговому центрі звичайний магазин одягу «Меланія» із товаром, який «тримаємо в руках». Володіючи чималим досвідом (10 років) співпраці з деякими фабриками, ми можемо гарантувати нашим покупцям якість.

Один із недоліків онлайн торгівлі для продавця і в той же час плюс для покупця – це відсутність вихідних. Адже тут діяльність у режимі 24/7. Людина робить замовлення у зручний для себе час, а це не завжди співпадає з робочим графіком магазину.

У реальному магазині «Меланія» працюють досвідчені продавці, які не нав'язують товар і своє бачення. Маючи різноманітний асортимент, вони завжди порадять, що пасуватиме саме вам. Якщо не подобається колір чи фасон, можемо замовити іншу модель. Тут у вигрші онлайн замовники, для яких зачекати потрібний розмір день чи два не є проблемою. А покупець торгового центру націлений на негайну покупку.

– Якби ви знову обрали торговий бізнес, з чого б почали?

– І зараз я би віддала перевагу стаціонарному магазину. Це дає досвід у роботі з покупцем та товаром. Ви знаєте про що говорити зі своїм клієнтом, що йому порадити. Інтернет розширює можливості та не обмежує одним містом. Але тут також треба мати «своє обличчя». Адже можна просто загубитися серед продавців неіснуючого товару (дроппіпінг).

Тому ідеально поєднати стаціонарний магазин з онлайн платформами.

– Хто допомагає розвивати магазин?

– У нашого стаціонарного магазину «Меланія» є свої традиції. До нас люди повертаються і стають постійними покупцями на багато років. Маємо широкий асортимент для різних вікових категорій. Наявні дві примірочні, тож до нас приходять мами з дочками і підбирають собі одяг. Ми починали з торгівлі дитячим одягом у магазинах «Дюймовочка». Тому маємо клієнтів, які з нами вирости і тепер вже дорослі так само обслуговуються в нашому магазині.

Напрацьовані зв'язки з українськими фабриками, котрі шийуть із італійських тканин одяг для України та Італії. Відбираємо ті моделі, які найбільше подобаються українкам і особливо мешканкам нашої області.

Магазини «Меланія» та «Дюймовочка» – це сімейна справа, в якій задіяна вся родина. Багаторічний досвід дає можливість безпомилково порадити клієнтові саме те, що йому найбільше пасуватиме. Ми дозволяємо собі казати покупцям правду. Тож якщо модель не підходить – обираємо іншу.

Запрошуємо у магазин «Меланія» за адресою: **м. Рівне, ТЦ «Арена», вул. Київська, 67. Телефонуйте нам: 0676007210, 0972352180. Шукайте нас у соціальних мережах: Фейсбук «Меланія»: одяг для дорослих та маленьких. Вайбер: Меланія Магазин Одягу. Інстаграм: melania.rivne**

Спілкувалася Наталія ЯГУЩИНА