

## Mélyinterjúk leiratai

### **A Love Esküvői Ruhaszalon marketingesével készített mélyinterjú leirata**

1. Mik a fő marketingeszközök, amiket a potenciális vásárlók elérésére használnak? (pl.: közösségi média, Google hirdetés, esküvő kiállítás stb.)

A weboldal, amely magába foglalja a SEO-val és reszponzivitással kapcsolatos teendőket, illetve zajlik jelenleg egy ügyfélbarát időpontfoglalási rendszer fejlesztése is ennek kapcsán. Aktívan használjuk a Google Ads és Analytics funkcióit az online hirdetésekhez. A közösségi média felületeinken (TikTok, Facebook, Instagram, Pinterest) organikus tartalmakat és fizetett PPC-eket is bevetünk az célközönség elérésére. Vannak még időszakos időszakos affiliate együttműködéseink és influenszerekkel is többször dolgoztunk már együtt. A szalon ajánlatai jellemzően jelen vannak a JOY napokon is különböző kuponmegjelenések formájában, online és offline is. Offline marketingeszközök közé tartozik még a HWGA-n (Hungarian Wedding Gala and Award) jelölések és a különböző iparági bemutatókon (pl.: Barcelona Bridal Fashion Week) való megjelenések. Nagyon erős továbbá a WoM marketing, a szájreklám, a különböző ajánlások. A szalon TV műsorokban is többször megjelent már, ilyen volt például a Mokka vagy a Tények.

2. Ezek közül melyik hozza a legtöbb ügyfelet a szalonba?

Ezek közül a szájreklám, az organikus közösségi médiás tartalmak és a fizetett online hirdetések a legerősebbek.

3. Mit gondol, mennyire fontos az online jelenlét a vállalkozás sikeressége érdekében?

Nagyon fontos.

4. Az ön szalonjuk rendelkezik-e weboldallal, ha igen, miért tarták ezt fontosnak?

Igen, rendelkezünk. Jelenlegi honlap: <https://loveszalon.hu/>. Sőt, jelenleg fejlesztés alatt van egy teljesen megújuló weboldal. Az esküvői ruha és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások „once in a lifetime” termék kategóriák, így az eladásmenedzsmentben fontos szerepet játszik a vevői bizalom. A bizalom megalapozója lehet egy igényesen elkészített, jól navigálható, transzparens árakkal és kínálati portfolióval rendelkező honlap. A weboldal tehát egyfajta katalógusként és „storefront”-ként funkcionál. Amikor egy potenciális ügyfél az online térben először a honlapunkat látja meg, az a látottak alapján már önmagában eredményez egy fogyasztói percepciót a teljes márkaképpel kapcsolatban. Azért is fontos a honlap, hogy

edukálni tudjuk a piacot erre, hogy az esküvői ruha valójában nem egy egyszerű termék, hanem számos olyan kapcsolódó szolgáltatás (ruhapróba, igazítás, öltöztetőnő oktatása stb.) is kapcsolódik hozzá, amellyel együtt lesz teljes a vevői elégedettség.

5. Hogyan követik nyomon a vásárlói visszajelzéseket?

Személyes visszajelzések, e-mail kapcsolattartás, telefonos visszajelzések és Google review-k formájában.

6. Hogyan zajlik a menyasszonyokkal való kapcsolattartás a szolgáltatás igénybevétele során? (email, telefon stb. )

E-mail, telefon, SMS, social media chat alkalmazások.

7. Használják-e bármilyen digitális eszközt az üzleti folyamatok megkönnyítésére? (pl.: készletnyilvántartás, foglalási rendszer stb.)

Jelenleg alapvető Office alkalmazások segítik a munkánkat. Fejlesztés alatt van az egyedi készletkezelő leltárrendszer és az automatizált időpontfoglalási rendszer.

8. Van-e bármilyen változás a marketingjünkben attól függően, hogy szezonon belül vagy azon kívül vagyunk? Ha igen, mi az?

Szezonon kívül a korábbi szezonok Menyasszonyi történeteit intenzívebben igyekszünk megosztani (hiszen ilyenkor érkeznek be a fotók a menyasszonyoktól), továbbá márkaépítésre fókuszálunk, árendedményekkel, jótékonysági akciókkal és adománygyűjtésekkel igyekszünk kihallatszódni a reklámzajból.

9. Milyen új trendeket látnak a menyasszonyi ruhaszalonok piacán, terveznek-e ezek mentén esetleges változtatásukat az Önök marketingjében?

Ennek egy része üzleti titok. Amit el tudok mondani, hogy ebben az iparágban minden évben friss trendek gyűrűznek be a divatvilág adta változások nyomán. Ezeket a vadonatúj trendeket (értsd: szabások, anyagok, fazonok, stílusok stb) minden évben a világ nagy esküvői ruhavásárait járva feltérképezi a Szalon vezetése és a hazai menyasszonyok igényeihez igazodva a legfrissebb ütős ruhadarabokat hozzuk el a magyar közönségnek. Folyamatosan piackutatunk, monitorozzuk a versenytársak tevékenységét és ezekre, valamint a hirdetési ipar változásaira együttesen reagálva alakítjuk ki a marketingstratégiánkat.

10. Alkalmaznak-e valamilyen különleges promóciót, akciósorozatot?

Minden évben van egy-egy különleges akciónk, mint pl. Black Friday környékén, Luca napi vagy Valentin napi időszakban, az új ruhák megjelenésekor, korábbi kollekciók kiadásakor,

esetleg jótékonysági szervezetekkel való együttműködés kapcsán. A promóciók lényege legtöbbször az ügyfeleknek biztosított árengedmények, vagy olyan kedvezményes vásárlási/bérlési lehetőség, amellyel egyúttal egy nemes ügy mellé állhatnak a menyasszonyaink.

#### 11. Mennyire tartják erősnek a versenyt a menyasszonyi ruhaszalonok között?

A közel azonos minőségi sztenderdeket definiáló Szalonok között beszélhetünk versenyről, hiszen mindenki a saját árfekvésének és szolgáltatáskomplexitásának megfelelő célközönségre céloz, ami azonos árfekvésnél jellemzően azonos közönséget is jelent. Az egymástól eltérő árfekvésű/színvonalú Szalonok ugyanakkor más-más célcsoportra lőnek, így az eltérő szinteken lévő Szalonok között nem beszélhetünk éles versenyről. Minden menyasszony azt a típusú Szalont fogja választani, aminek a kínálata, árazása belefér az esküvői költségvetésből a ruhára szánt összegnek.

#### 12. Mennyire tartják fontosnak a digitális marketing szerepét, terveznek-e a jövőben ilyen jellegű bővítést? (pl.: influencers együttműködés, YouTube videók)

Fontosnak tartjuk. Minden marketing területű bővítésre nyitottak vagyunk. Folyamatosan keressük azokat az influencersokat, akik képviselni tudják a márkának. YouTube videók saját gyártását nem tervezzük, ugyanakkor itt sem zárjuk ki a partnerkapcsolatokon keresztül megvalósuló megjelenéseket.

### **Korábbi menyasszonyokkal készített mélyinterjúk leiratai**

#### **I. Interjú**

##### 1. Hogyan kezdted el a menyasszonyi ruha keresését? Hol szerezted be az első inspirációkat (pl. internet, magazinok, ismerősök)?

A menyasszonyi ruha keresését már korán elkezdtem, mivel fontosnak tartottam, hogy azt a szalont találjam meg, ahol nyugodtan fel tudom tenni a kérdéseimet, illetve meg tudják valósítani az elképzeléseimet. Mivel elsősorban varratni szerettem volna a ruhámat -noha ez végül nem így alakult- a menyasszonyi ruha ötleteket az internetről néztem, illetve egy szalontól kapott magazinból is inspirálódtam.

##### 2. Mi volt számodra a legfontosabb szempont a szalon és a ruha kiválasztásakor?

A legfontosabb szempont a ruha kiválasztásakor természetesen az ára volt. Számomra nem az volt a fontos, hogy olcsó legyen, hanem hogy reális áron jussunk hozzá a ruhához, mivel úgy

gondolom, hogy egy jó ruha nem olcsó, viszont néhány szalonban irreális árak vannak. A második fontos szempont az volt, hogy kényelmes legyen, hiszen hajnalig tartó mulatozást terveztünk, amihez kényelmes ruha illik. A harmadik szempont pedig az volt, hogy a ruha azt emelje ki, ami előnyös, és azt takarja, ami nem túl előnyös.

### 3. Hány szalonban jártál, mielőtt megtaláltad az "igazi" ruhát és végül miért döntöttél a választott szalon mellett?

Három szalonban jártam azelőtt, hogy megtaláltam az „igazit”. A szalonokba már kész tervekkel érkeztem a ruhát illetően, és mindegyik eladó elmondta, hogy ők hogy tudnák megvalósítani. Ez a három szalon meg tudta volna varrni a ruhát, de valahogy nagyon ridegnek éreztem, ahol nem szívesen vetkőztem-öltöztem volna. Egyszerűen úgy éreztem, ehhez nekem kell egy megfelelő „kapcsolat” az eladóval, ami nem volt meg. Futószalagon mentek a menyasszonyok, jöttek-mentek egymás után, és az az érzésem volt, hogy neki nem is olyan fontos ez a ruha, mint nekem. Egyszerre több menyasszonnyal foglalkoztak, ami teljesen személytelenné tette az egészet. Másra számítottam, így csalódottan mentünk haza. Végül anyósom vetette fel az ötletet, hogy mi lenne, ha egy kisvárosi szalonba mennénk, ismeri is az eladót, egyeztet vele időpontot. A kapott időpontra elmentünk, és már akkor éreztem a melegséget, amikor beértünk. A hölgy nagyon kedves volt, és amikor megmutattam az elképzelt ruhát, megmutatta, hogy van egy hasonló ruhája, amit kevés átalakítással olyanra tudunk formálni, amilyet én elképzéltem. Emiatt és a hölgy kedvessége, melegsége miatt esett a választásom erre a szalonra, illetve nem utolsó sorban ő tudta a legjobb áron kínálni a ruhát, mivel már volt egy alap ruha, amit csak át kellett alakítani, és nem kellett megvarrni az egészet újra.

### 4. Milyen szerepet játszott az online keresés (Pinterest, Instagram, menyasszonyi blogok stb.) a ruhaválasztásban?

Nagyon nagy szerepet játszott az online keresés a ruhaválasztásban, szinte minden ötletemet onnan vettem.

### 5. Láttál-e hirdetések vagy ajánlatokat menyasszonyi ruhaszalonoktól? Befolyásoltak ezek a döntésedben?

Nem láttam, ezeket nem néztem, mert személyesen szerettem volna megnézni az ajánlatokat.

### 6. Mennyire volt fontos a szalon által kínált szolgáltatás (pl. próbák, egyedi tervezés, tanácsadás)?

Nagyon fontos volt, hogy megfelelő számú próbát tudjanak biztosítani, hogy a nagy napra minden tökéletes legyen. A tanácsadás is igen fontos, hiszen ők a szakemberek, jobban értenek hozzá, és talán az előnyösségben, praktikusságban is több tanácsot tudnak adni. A kiválasztott szalon végül minden szempontból megfelelőnek bizonyult.

7. Mennyire volt szempont a ruha ára a döntéshozatal során? Volt-e előre meghatározott költségkereted?

Természetesen fontos volt. Habár nem én finanszíroztam, hanem a szüleim, így is fontosnak tartottam, hogy reális áron tudjunk hozzájutni a ruhához. Meghatározott költségkeret konkrétan nem volt, de volt egy bizonyos elképzelésem az árakat illetően, amit én reálisnak tartok egy ruha kölcsönzéséért. Interneten, illetve ismerősöktől érdeklődtem az árak felől, így nagyjából tudtam, hogy milyen áron mozognak.

8. Hogyan viszonyultál a ruha kölcsönzéséhez vagy vásárlásához? Miért döntöttél egyik vagy másik mellett?

Az elképzelésem az volt, hogy mindenképpen csak bérelni szeretném, mivel egyrészt akkoriban még csak egy kisebb lakásban laktunk, így nem tudtam volna hol tárolni a megvett ruhát, másrészt pedig sok ismerősöm nem tudja eladni a megvett ruhát. Mivel én nem szerettem volna megtartani hosszútávon, ezért eladósorba került volna, de úgy tapasztaltam, hogy nagyon nehéz eladni. Legtöbben ruhaszalonba mennek, és nem mernek magánszemélytől menyasszonyi ruhát vásárolni.

9. Mennyire befolyásolta a döntésedet a barátok vagy a család véleménye? Volt-e valaki, aki különösen segített a választásban?

A család véleménye volt a legfontosabb számomra. Ők voltak, akik mindenhova elkísértek, ötletet adtak, véleményt mondtak. Édesanyám és anyósom nagyon sokat segítettek a ruhaválasztás során, több ötletemet is elvetették, mert ők külső szemmel sokkal jobban látták.

10. Mi volt a legnehezebb része a menyasszonyi ruha kiválasztásának?

A legnehezebb része a menyasszonyi ruha kiválasztásának az volt, hogy olyan kényelmes ruhadarabot válasszak, ami az egész éjszaka folyamán komfortos, praktikus lesz. Ehhez segítségemre volt az eladó, aki jobban értett hozzá, több tapasztalata volt.

11. Visszatekintve, változtatnál-e valamit a döntésed során? Miért igen, vagy miért nem?

Visszatekintve azon változtatnék, hogy sokkal lazább ruhát választanék, mert nem sikerült

teljesen kényelmesre faragni, sokszor szorított a felső része. De a kinézetén nem változtatnék, ezen kívül nagyon jól éreztem magam benne, és elégedett voltam vele.

## 12. Milyen tanácsot adnál más menyasszonyoknak a ruha kiválasztásával kapcsolatban?

### Hozzátennél-e még valamit a korábban elhangzottakhoz?

Azt a tanácsot adnám a menyasszonyoknak a ruha kiválasztásával kapcsolatban, hogy kérjen segítséget, ötleteket a varrónőtől, családtagoktól, hiszen ők sokkal jobban látják, hogy mi az, ami jól áll nekünk, ezt vessük össze azzal, hogy mi hogy érezzük magunkat a ruhában, kényelmes-e, és a kettő ötvözete alapján hozzuk meg a döntést. Az én hibámból tanulva pedig ne legyen túl szoros a ruha, legyen kellően laza, hogy szabadon lehessen mozogni benne.

## **II. interjú**

### 1. Hogyan kezdted el a menyasszonyi ruha keresését? Hol szerezted be az első inspirációkat (pl. internet, magazinok, ismerősök)?

Magáról a ruháról már volt egy elképzelésem, már csak a szalon volt a kérdéses, ahol ezt megtalálhatom. Ismerősök, családtagok ajánlásai alapján kerestem fel szalonokat, az ő tapasztalatai segítettek a legtöbbet. Szerettem volna a környéken ruhát találni, mert tudtam, hogy a ruhapróbákra később többször vissza kell majd menni. Esküvői magazinokat is vettem, ezekből főleg magáról a ruha típusáról és fazonjáról inspirálódtam.

### 2. Mi volt számodra a legfontosabb szempont a szalon és a ruha kiválasztásakor?

Számomra elengedhetetlen volt, hogy a szalonban egy komplex és magas színvonalú szolgáltatást kapjak az általam kifizetett összegért, ezek mellett pedig a szalon elhelyezkedése is fontos kérdés volt, mivel vidéken élek.

### 3. Hány szalonban jártál, mielőtt megtaláltad az "igazi" ruhát és végül miért döntöttél a választott szalon mellett?

A környéken levő szalonok közül szinte az összeset végig jártam, szerettem volna minden lehetséges opciót megnézni mielőtt meghozom a végleges döntést. A választott szalon mellett elsősorban az szólt, hogy számos korábban férjhez ment barátnőm nagyon jó véleménnyel volt róla. Nálunk, itt a környéken mindenki tudta, hogy ez egy nagyon jó szalon, ismerősök is ezt támasztották alá, és összességében véve kiemelkedően jó híre volt. Emellett náluk minden egyéb kiegészítőt megtalálta, mint a cipő vagy a fátyol, így egy helyen mindent megtaláltam. A végző választásom azért is esett rájuk, mert nagyon igényes volt maga a környezet is és láttam az eladókon, hogy szakmailag is nagyon képzettek.

4. Milyen szerepet játszott az online keresés (Pinterest, Instagram, menyasszonyi blogok stb.) a ruhaválasztásban?

Nem kifejezetten, ez még nem volt akkoriban népszerű.

5. Láttál-e hirdetések vagy ajánlatok menyasszonyi ruhaszalonoktól? Befolyásoltak ezek a döntésedben?

Főként a különböző menyasszonyi magazinokban hirdették magukat a szalonok, ott is találkoztam néhányal. Nálunk vidéken az összes szalonnak van az utcáról jól látható plakátja, vagy valamilyen figyelemfelkeltő kis táblája, így amikor bejártuk a várost, ezek alapján is tudtunk tájékozódni.

6. Mennyire volt fontos a szalon által kínált szolgáltatás (pl. próbák, egyedi tervezés, tanácsadás)?

Nagyon fontos volt értelemszerűen, több okból is. Egyrésztől úgy gondoltam, hogy azért az összegért, amennyit kifizetek egy ruháért, elvárható, hogy igenis magas szolgáltatást kapjak beleértve minden apró tényezőt. Másfelől pedig sok rossz tapasztalatot hallottam korábbi menyasszony barátnőimtől, ismerőseitől, hogy nem volt megfelelő a kapott szolgáltatás, sőt olyan is volt, hogy valamelyiküknek nem készült el időben a ruhája. Ezt pedig mindenképpen szerettem volna elkerülni.

7. Mennyire volt szempont a ruha ára a döntéshozatal során? Volt-e előre meghatározott költségkeret?

Volt egy maximum, amit előzetesen meghatároztam magamnak, ami fölé nem szerettem volna menni. A végül választott ruhám még pont belefért ebbe a költségkeretbe, de úgy érzem, hogy annyira megtaláltam a tökéletes darabot, hogy ha a keretem felett is lett volna az ára, valószínűleg akkor is őt választottam volna. Fontos volt még, hogy ár-érték arányban is megfelelő legyen mind a szolgáltatás, mind pedig a ruha. A ruha ára pedig az én esetemben tartalmazta a kiegészítőket, a cipőt, a fátolyt és az ékszerek árát is.

8. Hogyan viszonyultál a ruha kölcsönzéséhez vagy vásárlásához? Miért döntöttél egyik vagy másik mellett?

Mindenképpen kölcsönözni szerettem volna, mert úgy éreztem, hogy nem lett volna praktikus nekem megvásárolni a ruhát. A választott ruha, amit béreltem nagyon szép állapotban volt, előttem egy menyasszony viselte csak korábban, így a minősége is tökéletes volt.

9. Mennyire befolyásolta a döntésedet a barátok vagy a család véleménye? Volt-e valaki, aki különösen segített a választásban?

Nem volt kérdés nekem, hogy a szalont és aztán a ruhát is ezek alapján választom ki, végülis kire támaszkodjon az ember egy ilyen fontos kérdésben, ha nem a családra vagy a barátokra. Tudtam, hogy ők ismernek engem igazán, még talán jobban is, mint én magamat. Tudták, hogy a személyiségemhez és az alkatomhoz mi lesz az a ruha, ami a számomra tökéletes darab.

10. Mi volt a legnehezebb része a menyasszonyi ruha kiválasztásának?

Nekem nagyon nagy teher volt, hogy a választásom valószínűleg az egész életemben egyszeri alkalom lesz, így sokszor túlságosan stresszes voltam emiatt. De aztán amikor megvolt az igazi darab, akkor rögtön tudtam, hogy ezt soha nem fogom megbánni.

11. Visszatekintve, változtatnál-e valamit a döntésed során? Miért igen, vagy miért nem?

Ha nagyon szeretnék biztosan tudni olyat, amint már máshogyan csinálnék, de összességében azt mondhatom, hogy minden úgy volt jó, ahogyan volt. Nyilván ahogy változnak a különböző divatok az is befolyásolja az ember döntését, de én tartom magam ahhoz, hogy ott és akkor nekem az volt a tökéletes ruha.

12. Milyen tanácsot adnál más menyasszonyoknak a ruha kiválasztásával kapcsolatban?

Hozzátennél-e még valamit a korábban elhangzottakhoz?

Szerintem az nagyon font, hogy a menyasszonyoknak nem szabadna kompromisszumot kötni a ruhával kapcsolatban, persze van amikor például ez anyagi okok miatt nem lehetséges. De amennyiben ennek ilyen akadálya nincsen, mindenki megérdemli, hogy a nagy napján a lehető legjobban érezze magát. Mindenki azt a ruhát válassza, amiről el tudja képzelni, hogy sok-sok év távlatából is szívesen néz majd vissza rá. Én úgy gondolom, hogy fontos meghallgatni a család, a barátok és a szakmai személyzet véleményét is és közösen meghozni a végső döntést. Arra mindenki készüljön fel, hogy nem lesz könnyű feladat a rengeteg csodás ruha között eligazodni, de ez sem egy lehetetlen feladat a megfelelő támogatással.