

# Die Diplomatin

## Als Personal Shopperin im Einsatz

Steht mir das? Passt die Größe? Stimmt die Farbe? Wer auf diese Fragen professionelle Antworten möchte, der ist bei Silke Gerloff gut aufgehoben. Sie ist Personal Shopperin. Markenzeichen: treffsichere Analyse und einfühlsame Beratung.

**J**uhuu, ich hab den Job!“ Wenn Silke Gerloff die geballte Freude ihres Gegenübers am Telefon spürt, weiß sie, sie hat wieder alles richtig gemacht. Am anderen Ende der Leitung ist dann eine ihrer Kundinnen, mit der sie zuvor einkaufen war – für deren Vorstellungsgespräch. Kleider machen ja bekanntlich Leute und können ein selbstsicheres Auftreten beflügeln, weiß auch die Fachfrau: „Kleidung ist Ausdruck unserer Persönlichkeit. Je wohler wir uns in der Kleidung und dadurch auch mit uns selbst fühlen, umso besser wirken wir auf andere. Und das beeinflusst unseren Erfolg, ob beruflich oder privat.“

### Kundenorientiert

Als Personal Shopperin arbeitet Silke Gerloff seit 2002. In und um Frankfurt kann man die Dienste der diplomierten Modedesignerin in Anspruch nehmen. Das tun meist Frauen zwischen 30 und 65 Jahren.



Ein Viertel der Kunden ist männlich. Mit Stammkundinnen ist sie auch schon mal öfters im Jahr unterwegs, zur Frühjahr/Sommer- und zur Herbst/Wintersaison. Manche ihrer Kunden suchen für spezielle Anlässe das passende Outfit, etwa für ein Bewerbungsgespräch, andere wollen mit professioneller Hilfe neuen Schwung in ihre Garderobe bringen. Dann steht ihnen der Fashion-Profi mit Rat und Tat zur Seite.

## Maßgeschneidert

Es können unterschiedliche Pakete gebucht werden. Wer mag, lässt lediglich seinen Kleiderschrank inspizieren; auch ist es möglich, den Check der Garderobe mit einer Farb- und Stilberatung zu verbinden, und komplettiert wird das Ganze bei Bedarf mit einem gemeinsamen Einkauf. Das muss man sich so vorstellen: „Wenn ich die Kundin schon vor dem Einkaufen kennengelernt habe, dann durch einen Kleiderschrank-Check bei ihr zu Hause. Da schauen wir gemeinsam, welche Stücke vorhanden sind, was wirklich getragen wird und wie es sich miteinander kombinieren lässt“, erklärt die Mode-Expertin. Vor allem analysiert sie, was gar nicht mehr geht. 20 Prozent des Bestandes werden in der Regel aussortiert. „Wenn ich danach weiß, was die Kundin will, gehe ich schon mal alleine los, schaue durch die Geschäfte und treffe eine Vorauswahl.“ Anschließend folgt der Termin mit der Kundin in der City und der geplante Streifzug durch die Boutiquen kann beginnen. Doch nicht immer ist im Vorfeld alles so klar. „Wenn ich die Kundin vorher nicht kenne, freue ich mich, wenn sie mir einen Fragebogen ausfüllt und ein Foto von sich schickt“, erzählt die 47-Jährige. „Dann überlege ich mir anhand dessen, in welche Geschäfte wir gehen und plane die Shopping-

Route. Die ist allerdings sehr flexibel, je nachdem wie das Einkaufen läuft.“ Das Shopping-Erlebnis dauert meistens drei Stunden, in denen etwa fünf bis sechs Läden angelaufen werden. „Hilfreich dabei ist ein fotografisches Gedächtnis, um schnell abzurufen, in welchem Laden welches Kleidungsstück hängt“, beschreibt die Profi-Einkäuferin die Herausforderung ihrer Arbeit. Kreativität, Lust an Mode und ein gutes Farbempfinden sind genauso wichtig, will man als Farb- und Stilberaterin seine Dienste auch als Personal Shopperin anbieten. Nicht zu vergessen sind natürlich auch Diplomatie und Einfühlungsvermögen. „Ich muss schließlich in kürzester Zeit erfahren, wie jemand tickt und wie er nach meiner Beratung aussehen will“, sagt Silke Gerloff. „Man muss offen sein, nicht überreden, sondern überzeugen.“ Auch mal von gänzlich anderen Farben oder Schnitten, als jenen, die der Kunde bis dato getragen hat. Angst, ihre Kunden mit ehrlichen Worten zu verschrecken, hat sie nicht: „Sie kommen ja freiwillig, wollen wissen, was ihnen steht und was nicht. Da Mode mehr als nur Geschmackssache ist, helfen auch allgemein gültige Stylingregeln beim Erklären. Und diejenigen, die komplett beratungsresistent sind, melden sich ohnehin nicht bei mir.“

## Kooperationsbereit

Silke Gerloffs Kunden finden den Weg zu ihr meist über die Homepage, Newsletter und Mundpropaganda. Darüber hinaus kooperiert sie mit verschiedenen Partnern, etwa mit Hotels oder Kosmetikinstitutionen, um ihren Kundenstamm zu erweitern. Ein Modell, von dem beide Seiten profitieren. Das Personal Shopping ist schließlich geglückt, wenn der Kunde zufrieden ist. „Wenn ich die Einkaufs-

liste erfolgreich abgearbeitet habe und der Kunde am Ende besser aussieht und regelrecht euphorisiert ist, dann ist das für mich eine tolle Bestätigung.“

Kommt es denn vor, dass sie selbst mal Entscheidungshilfe braucht? „Normalerweise“, sagt Silke Gerloff, „gehe ich am liebsten alleine einkaufen. Nur manchmal frage ich meinen Mann. Der ist eigentlich ein ganz guter Ratgeber.“ Eigentlich? „Naja, auch wenn ihm ein Teil mal nicht so an mir gefällt, ich es aber mag, dann nehm' ich es trotzdem.“ Profi ist eben Profi. ■

Ulrike Zänger

## Mit Sinn für Stil



Silke Gerloff hat Modedesign studiert und war als Stylistin für kommerzielle Foto- und Werbeproduktionen tätig. Dann entschloss sie sich, ihr Know-how an Privatpersonen weiterzugeben. Heute ist sie mit ihrem Unternehmen „The Personal Look“ selbstständig und bietet Stilberatung und Einkaufsservice an. Mehr über Silke erfährt man unter: [www.my-personalshopper.de](http://www.my-personalshopper.de)