

3 Jahre Zalon by Zalando

Die persönliche Online-Stilberatung in Zahlen und schönsten Momenten



Berlin, Mai 2018 - Nach drei TV Kampagnen hieß es nun „Licht, Kamera, Action“ für die Mitarbeiter von Zalon. Die Stimmung war ausgelassen am Set, denn die Online-Stilberatung feiert ihren dritten Geburtstag in der DACH-Region und [bat seine Mitarbeiter deshalb, ihre schönsten Zalon-Momente zu teilen](#). Seit dem Launch in Deutschland, Österreich und der Schweiz in 2015 wurden einige Meilensteine zurückgelegt und Geschichten geschrieben. Produktentwickler, Marketing-Manager, Stylist Operations und Data Analysts teilten ihre liebsten Erinnerungen aus drei Jahren: „Inspirierend, dynamisch, hundefreundlich“, so das Team zu Zalon in drei Worten.

Die Menschen hinter den Boxen

Persönlichkeit und Individualität stehen seit Beginn für Zalon im Fokus und deshalb besonders der persönliche Austausch zwischen Kunden und Stylisten. So tragen neben dem engen Austausch durch den im Online-Fragebogen integrierten Messenger auch Offline Events zur Kundenbindung bei. Seit Start des Services tauschten Zalon Kunden insgesamt 900.000 Nachrichten mit ihren persönlichen Stylisten aus. Bei insgesamt 45 Offline Events konnten sich Kunden und Stylingsservice hautnah kennenlernen.

Irene Brunner, Zalon Stylistin von der ersten Stunde und Vollblutmama, nutzt die Möglichkeit für die Online-Stilberatung zu arbeiten, um ihre Passion für Mode auszuleben. Neben dem flexiblen Arbeitsort und -zeit schätzt sie vor allem den engen Austausch mit den Kunden. „Die Art wie kommuniziert wird, ist über die Jahre persönlicher geworden. Die Beziehungen haben sich intensiviert. Ich freue mich immer, von meinen Stammkunden zu hören“, so Irene. Ihr fällt der große Bedarf an Beratung auf der Suche nach Business Mode auf, was auch die Zahlen bestätigen. So wurden bis dato knapp 80.000 männliche Kunden passend für den Job eingekleidet.

Neben Irene beraten rund 650 Stylisten aus über 350 Städten in fünf Ländern Europas täglich Zalon Kunden. Egal, ob Slim Fit, Straight Leg oder Bootcut, am liebsten wurden etwa 570.000 Jeans (#1 Produktkategorie) in die Boxen gepackt und rund 1,1 Millionen Outfits verschickt.

Working at Zalon

Die Kundenanfragen steigen, das Team wächst. Derzeit arbeiten fast 100 Mitarbeiter funktionsübergreifend für den Service - auch an einer kontinuierlichen Optimierung. So wurden neben Verbesserungen wie dem neuen Online-Fragebogen auch Produktfeatures wie die Abo-Box eingeführt. Das Abonnement erlaubt Kunden sich im Drei- oder Sechsmonatsrhythmus neue Styles zusenden zu lassen. „Nicht nur unser Kundenservice hat regelmäßige Anfragen diesbezüglich erhalten, auch auf Stylistenseite wurde schnell deutlich, dass der Wunsch groß ist, sich regelmäßiger und leichter mit Stammkunden zu verbinden“, erklärt Ivo Scherkamp, Geschäftsführer von Zalon by Zalando. 80 Prozent der Abonnenten bevorzugen dabei den Erhalt ihrer Outfits im Dreimonatsrhythmus.

Einige der Zalon Mitarbeiter teilen ihren schönsten Zalon-Moment in diesem Video:

<https://youtu.be/pb8yvHqVvBs>.

Über Zalon

Zalon by Zalando ist eine kostenlose Shopping-Beratung, bei der sich Kunden persönlich und individuell von Stylisten und Mode-Experten beraten lassen können. Auf der Homepage von Zalon erstellt der Kunde dafür sein persönliches Stilprofil und wählt einen präferierten Stylisten. Dieser stellt aus einem Sortiment mit rund 2.000 Premium- und Lifestyle Brands je nach Vorliebe, Anlass und Budget individuell Looks zusammen und sendet diese bequem und einfach zur Anprobe zu – versandkostenfrei und mit 30 Tagen Rückgaberecht. Gelauncht wurde Zalon im Mai 2015.

Über Zalando

[Zalando](#) ist Europas führende Online-Plattform für Mode. Wir bieten unseren Kunden eine umfassende Auswahl an Bekleidung, Schuhen, Kosmetik und Accessoires für Damen, Herren und Kinder bei kostenfreiem Versand und Rückversand. Das Sortiment reicht von fast 2.000 weltweit bekannten Marken über lokale und Fast-Fashion Brands bis hin zu selbst designten Private Labels. Die Zalando-Shops sind lokal auf die Bedürfnisse der Kunden in 15 verschiedenen europäischen Märkten zugeschnitten: Belgien, Deutschland, Dänemark, Finnland, Frankreich, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Schweden, Schweiz, Spanien und das Vereinigte Königreich. Zalandos Logistiknetzwerk mit fünf zentralen Logistikzentren ermöglicht die effiziente Belieferung aller Kunden in ganz Europa, unterstützt durch die auf die lokalen Kundenbedürfnisse fokussierten Standorte in Norditalien, Frankreich und Schweden. Wir sind überzeugt, dass der Dreiklang aus Mode, Technologie und Logistik unseren Kunden und Markenpartnern einen Mehrwert bietet. Die internationalen Zalando-Shops verzeichnen monatlich rund 238 Millionen Besuche, von denen im ersten Quartal 2018 77 % von mobilen Endgeräten kamen. Die Zahl aktiver Kunden stieg im gleichen Zeitraum auf 23,9 Millionen.

Kontakt Zalon by Zalando

Kerstin Schumacher
T +49 (0) 152 56772337
E kerstin.schumacher@zalando.de

Kontakt BOLD

Nathalie Hirsch
T +49 (0) 30 20 21 577 15
E nathalie.hirsch@boldberlin.com