



Falabella Retail sumó este servicio en su tienda de Costanera Center.



BANYELIZ MUÑOZ

En el mundo de la moda, el personal shopper es un aliado para quienes buscan asesoría de imagen personalizada. En Chile hay quienes de manera independiente se especializan en el servicio; en paralelo, muchas marcas están incorporando esta figura para facilitar la decisión de compra a sus clientes.

Es el caso de Falabella Retail, que estrenó el servicio en octubre de 2021. "El 97% de los clientes que asisten terminan comprando. El 85% son mujeres; los hombres representan un 15%, muchos referidos por mujeres o a través de TikTok. El rango de edad es bastante variado", detalla Isabel Ibieta, gerenta de experiencia.

¿Cuál es exactamente la función del personal shopper? "Su rol es apoyar el proceso de compra de manera eficiente y efectiva, identificando gustos, necesidades y presupuesto, aplicando conocimientos técnicos de asesoría de imagen y ofreciendo una asesoría de estilo personalizada", define.

#### ¿Cómo funciona el servicio?

"Lo primero es llenar un formulario en Falabella.com (<https://acortar.link/qEtCuK>). Ahí el cliente detalla sus gustos, preferencias y necesidades, sea para el día a día o un evento especial. Luego, en la cita, una charla personalizada profundiza en lo que busca el cliente. El siguiente paso es el probador exclusivo, donde se realiza un análisis de colorimetría para identificar los tonos fríos, cálidos y estacionales que mejor le sientan y su tipología corporal -triángulo, reloj de arena- para ayudar a resaltar o disminuir ciertos rasgos. Con esta información se seleccionan los looks sugeridos. La compra de las prendas es opcional".

#### ¿Tiene algún costo?

"Es un servicio gratuito. Una asesoría similar puede costar entre \$70.000 y \$150.000 en el mercado. Una ventaja es aprender a combinar las prendas de manera eficiente, potenciando accesorios y maquillaje. Los clientes suelen sentirse empoderados tras la asesoría".

Este servicio se ofrece en tiendas de la Región Metropolitana (Costanera Center, Alto Las Condes, Parque Arauco), Concepción y Antofagasta.

Otra marca que ofrece el servicio de manera gratuita es Leonisa. La

Tiendas y asesores de imagen orientan a clientes indecisos y les arman una lista de compras

## Personal shoppers lo ayudan a invertir en ropa que realmente va a usar

"Una ventaja es aprender a combinar las prendas de manera eficiente, potenciando accesorios y maquillaje", destacan en Falabella.

consultoría puede ser vía chat, teléfono o videollamada, y puede durar entre 15 hasta 30 minutos o más. Más detalles en [leonisa.cl](https://acortar.link/3PihjJ) (<https://acortar.link/3PihjJ>).

#### Tour de compras

Una empresa que se dedica exclusivamente a la asesoría de compras es Dmimage (@escueladmimage en Instagram, <https://acortar.link/gnfjeL>). Ellos se encargan de acompañar a los clientes de manera presencial u online en cada compra que necesiten. "Antes del personal shopping realizamos una asesoría que incluye colorimetría, análisis de estilo y definición del tipo de cuerpo (morfología)", describe su directora, Daniela Mateluna.

También consideran los objetivos del cliente y su presupuesto. "Luego creamos en conjunto una lista de compras detallada y el personal shopper organiza una ruta de compras acorde a las necesidades del cliente. Este servicio puede ser presencial u online, y puede realizarse con el cliente o sin él, en caso de personas con agendas muy ocupadas", precisa.

#### ¿En qué consiste la ruta de compras?

"Visitamos distintas tiendas, en centros comerciales o tiendas espe-

cíficas, como showrooms o boutiques. El costo del servicio varía entre \$60.000 y \$80.000, dependiendo de si es presencial u online".

Una meta, recalca Mateluna, es invertir bien comprando sólo prendas que realmente potencien su estilo y objetivos. "Conocemos bien cada marca, tienda y estilo. Gracias a la asesoría previa compramos lo que el cliente realmente necesita".

#### ¿Con qué frecuencia se contrata este servicio?

"Nuestros clientes suelen tomarlo dos veces al año, generalmente en cada cambio de temporada; también para eventos especiales o para potenciar su imagen laboral".

#### ¿A quién le podría resultar útil?

"Muchas personas se sienten frustradas al comprar: miran siempre las mismas prendas, no logran ver más allá o terminan comprando cosas que no usarán, que no les benefician o que no van con su estilo. Nosotros no sólo los acompañamos a comprar, sino que les enseñamos a adquirir buenos hábitos para que puedan invertir mejor su dinero. Incluso aquellos que no disfrutaban de las compras suelen decirnos 'es como ir de compras con una amiga; es muy divertido'. Queremos que la experiencia sea agradable y enriquecedora".



La asesoría de imagen de Daniela Mateluna incluye una ruta de compras.

CEDIDA