



De Rooij Hair & Beauty uit Vaassen (ten noorden van Apeldoorn) is één van de meest succesvolle salons uit de regio. In de afgelopen jaren bouwden eigenaars Patrick en Patricia de Rooij de onderneming uit tot een zaak waar klanten niet alleen terecht kunnen voor kappersbehandelingen, maar ook voor een uitgebreid pakket aan beauty- en wellnessbehandelingen. Het resultaat hiervan is dat beide segmenten elkaar als het ware versterken en het team van De Rooij Hair & Beauty volop mogelijkheden heeft om klanten volledig te verzorgen. Vanuit commercieel oogpunt leidt dit uiteraard ook tot nieuwe perspectieven. Een half jaar geleden is de focus op beauty verder geprofessionaliseerd door een samenwerking aan te gaan met Beauty by Dorien, het merk van de succesvolle beautyondernemer Dorien Schonenberg. "De kennismaking met Dorien voelde als een warm bad. Het partnership met haar merk heeft ons geholpen om de professionaliteit van ons bedrijf nog verder aan te scherpen", aldus Patrick en Patricia.

essentieel is. Voorafgaand aan een behandeling hebben we een gesprekje met de klant. Niet alleen om deze op zijn of haar gemak te stellen en het persoonlijke contact te leggen, maar ook om de wensen van de klant in kaart te brengen. Wanneer je zo'n gesprek op een goede manier voert zijn er ook volop mogelijkheden om de nadruk te leggen op de combinatie van hair en beauty. Het gebeurt maar al te vaak dat we een klant die voor een kappersbehandeling naar de zaak komt ook kunnen interesseren voor een beautytreatment en vice versa. Wat dit betreft zou je kunnen zeggen dat er bij ons eigenlijk geen grenzen bestaan tussen hair, beauty en wellness. Deze verschillende segmenten lopen als het ware naadloos in elkaar over met 'aandacht voor de klant' als overkoepelende waarde."

"Kwaliteit gaat bij ons boven alles", vervolgt Patrick. "Ik ben ervan overtuigd dat dit ons heeft geholpen om tijdens de afgelopen jaren succesvol te blijven, ondanks dat de economie niet meezat. Dit is ook gelukt door scherp in te kopen, hard met leveranciers te onderhandelen en de voorraad beperkt te houden. Als ik soms zie hoeveel producten bepaalde salons op voorraad hebben, dat is in mijn ogen echt ongelofelijk. Ik heb kamers gezien die tot aan het plafond waren gevuld met producten en dan praat je als snel over tienduizenden euro's. Van een professionele leverancier mag je snelle levertijden verwachten, dus dan heeft het geen enkele zin om zo'n grote voorraad aan te houden. Ik zie ook regelmatig dat vertegenwoordigers uitsluitend lopen te pushen zonder dat ze constructief met je meedenken. Dat kap ik altijd direct af, want ik ben uitsluitend geïnteresseerd in samenwerking met een leverancier die zich ten dienste stelt van ons bedrijf. Per slot van rekening versterk je elkaar; de liefde moet van beide kanten komen."

"Al sinds 1863, dus ruim honderdvijftig jaar, is op dit adres in het centrum van Vaassen een kapsalon gevestigd", vertelt Patrick de Rooij. "Na het afronden van de kappersschool ben ik hier op vijftienjarige leeftijd gaan werken. Samen met Patricia heb ik de zaak zo'n twintig jaar geleden overgenomen en in 2005 heb-

"De samenwerking met Beauty by Dorien voelt als een warm bad"

ben we rigoureuus verbouwd. In diezelfde periode zijn we ons gaan richten op de combinatie van hair, beauty en wellness."

Patricia: "In eerste instantie zijn we op een kleinschalige manier gestart met beautybehandelingen. Hiervoor werkten we samen met een schoonheidsspecialist die ons op dit gebied adviseerde en die hier op een vaste dag in de salon werkte. Deze activiteit hebben we gestaag verder uitgebreid. Na het volgen van trainingen zijn we de behandelingen zelf gaan uitvoeren. Het educatieve traject is zeer belangrijk geweest, want beauty- en huidverzorgende behandelingen zijn uiteraard een hele andere tak van sport dan kappersbehandelingen. Als je hier echt serieus mee aan de slag wilt, kan ik iedereen adviseren om een goede opleiding te doen zodat je weet waarover je praat. Dat past sowieso goed bij ons: als we iets doen, doen we het goed en gaan we er helemaal voor."

"Hoewel de vaktechniek natuurlijk heel anders is, bestaan er in mijn optiek ook duidelijke overeenkomsten tussen het aanbieden van kappers- en beauty-/wellnessbehandelingen. Voor beide geldt dat het geven van aandacht aan de klant



"Een andere manier waarop het is gelukt om de economische crisis het hoofd te bieden heeft alles te maken met ons team. De verschillende medewerkers zijn uitstekend geschoold en weten precies wat de werkwijze van De Rooij Hair & Beauty is, hoe we klanten te woord staan en welke sfeer we willen uitstralen. Ook belangrijk is dat ons team heel gevarieerd is; het bestaan uit verschillende typen mensen uit verschillende leeftijdscategorieën. Hierdoor is er altijd iemand die bij een bepaalde klant past. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden, want ook dit is een vorm van aandacht; klanten voelen dat direct."

"Een punt waarmee we ook onderscheidend zijn ten opzichte van veel andere salons is dat we klanten niet de mogelijkheid bieden om online een afspraak te maken. Dat is een zeer bewuste keuze. Ten eerste vinden we het een onpersoonlijke manier van werken, wat totaal niet bij ons past. Ten tweede kan een klant niet bepalen hoeveel tijd een bepaalde behandeling kost. Die planning houden we graag volledig zelf in de hand, zowel wat betreft kappers- als wat betreft beauty- en wellnessbehandelingen."

"Er zijn bij ons eigenlijk geen grenzen tussen hair, beauty en wellness. De verschillende segmenten lopen naadloos in elkaar over met 'aandacht voor de klant' als overkoepelende waarde"

"Afgelopen september kwamen we op een beurs in contact met Beauty by Dorien. De timing van die ontmoeting had niet beter gekund, want we waren op zoek naar een beautyleverancier die ons kon ondersteunen om een extra stap te zetten. Wat ons vanaf het eerste gesprek enorm aansprak was dat Dorien Schonenberg een apothekersachtergrond heeft en dus echt verstand heeft van productformules en de inwerking daarvan op de huid. De complete lijn is vrij van chemicaliën en in plaats daarvan wordt gebruik gemaakt van essentiële ingrediënten die elkaar in de huid versterken."

"Naast de luxe uitstraling van het merk zijn we ook zeer enthousiast over het achterliggende concept, dat er volledig op is gericht om de wens van de klant werkelijkheid te laten worden. Verder is Dorien voor ons iemand met wie we ons graag identificeren omdat ze zelf aan het hoofd staat van het meest succesvolle schoonheidsinstituut van Nederland. Juist doordat ze bereid is om haar kennis en ervaring met ons te delen, is onze samenwerking ijzersterk. Doordat Beauty by



Dorien ons maximaal ondersteunt, zijn wij ook zeer loyaal in de richting van het merk. Het onderlinge respect en vertrouwen is zeer groot en een betere basis voor een samenwerking kun je gewoon niet hebben."

"Een laatste punt dat ik wil benadrukken is dat het assortiment van Beauty by Dorien compact is. Hierdoor is het merk bij uitstek geschikt voor kapsalons die ook beautybehandelingen aanbieden of hiermee willen starten. Daar komt bij dat deze salons mogen rekenen op krachtige ondersteuning, bijvoorbeeld op het gebied van educatie, vaktechniek en marketing. Wij hebben zelf ervaren hoe prettig dit werkt en wat het uiteindelijke effect is op ons salonconcept. Het is een situatie waarin wij als salon en Dorien als leverancier het beste in elkaar naar boven halen."

Meer informatie:

De Rooij Hair & Beauty
Jan Mulderstraat 14, 8171 CD Vaassen,
Tel. 0578-571297,
www.derooijhairenbeauty.nl



Profiel De Rooij Hair & Beauty

Bestaat sinds: 1863
Oppervlakte: 160 m2
Aantal medewerkers: 11
Kappersmerken: Kérastase, American Crew, Euro So.Cap.
Beautymerken: Beauty by Dorien, Golden Rose Make-Up
Specialiteiten: Föhn- en opsteekwerk + haarverlengingen + combinatiebehandelingen