

steekproef

10

De redactie van *Le Salon* bezoekt steeds twee wisselende kapsalons, die vanuit dezelfde criteria vanuit het 'oog van de klant' met elkaar vergeleken worden. De bedrijven worden slechts eenmaal bezocht. Het gaat dus om de indrukken die een kritische klant bij een eerste bezoek opdoet. Dat geldt ook voor de beoordeling van het prijsniveau. De bedrijven die onderzocht worden, zijn hiervan niet op de hoogte. Wel kunnen kapsalons zich schriftelijk aanmelden. Maar ook zonder dat kan jouw salon in deze kolommen terechtkomen.

SIMCHA'S FOR HAIR, AMSTERDAM

Tijd bezoek: dinsdag van 10.00 tot 12.30 uur
Behandeling: wassen, knippen, highlights, föhnen
Prijs: €80

Herkenbaarheid: Redelijk. De salon is gevestigd in een straat met woningen en heeft geen buitenredame of opvallend logo op de gevel. De grote huisnummers vallen wel direct op.

Ontvangst: Bij aankomst blijkt de deur door een medewerker op afstandsbediening geopend te moeten worden. Ik word ontzettend vriendelijk en attent onthaald. Mijn jas wordt aangenomen en ik krijg direct iets te drinken aangeboden. Water, thee, fris, cappuccino, espresso... alles is mogelijk. Een medewerkster stelt zich voor en leidt me naar een stoel. Er heerst een prettige sfeer. Wanneer mijn kapster even weg is, stelt een andere medewerker zich voor. Hij blijkt masseur te zijn en biedt me na afloop van de knipbeurt vrijblijvend een stoelmassage aan. Wat een service!

Inrichting: Ruimtelijk ingericht met natuurlijke bruintinten, witte knipstoelen, wastafels en een gezellig zijtje gemaakt van steigerhout. Verse bloemen en takken, een Boeddhabeeld en grote snoeppotten completeren het decor. De hal mondt uit in een toiletgedeelte en een open keuken.

Uitstraling medewerkers: Netjes, donkere eigen kleding.

Benadering: Attent. Regelmatig wordt me gevraagd of alles naar mijn zin is.

Klantenadvies: De kapster neemt uitvoerig de tijd. Aangezien deze salon gespecialiseerd is in krulhaar, ga ik volledig uit van haar advies. De lengte van mijn kapsel wordt aangehouden, maar er zullen flink wat lagen in worden geknipt. Daarnaast wil ik mijn haar een iets andere tint geven. De kapster luistert naar mijn wensen en betreft de eigenaresse bij het kleuradvies. Ze kijken goed naar mijn gezicht en de keuze valt uiteindelijk op enkele highlights, waardoor mijn kapsel net een warmere tint krijgt.

Behandeling: Na het wassen wordt mijn haar geknipt. Ik moet zelfs achter de stoel gaan staan om een bepaalde kniptechniek uit te laten voeren. Diezelfde methode wordt ook bij andere krulklanten uitgevoerd.

Inhoud gesprek: Er wordt gesproken over – hoe kan het ook anders – krullen, en de beste manier om deze te verzorgen. Leuk detail is dat alle medewerkers me bij mijn voornaam noemen, dit geeft een persoonlijke indruk.

Algemene tevredenheid: Ik ben erg tevreden over de service, mijn nieuwe kapsel en de kleur. Service wordt in deze zaak tot in het uiterste doorgevoerd.

Adviezen: Krullen vragen om een specifieke verzorging. Na afloop gaf ik zelf aan interesse te hebben in een eindproduct. De medewerkers van de salon kunnen zelf ook meer aandacht besteden aan de productverkoop, daar hebben de krulklanten echt wel oren naar. Ook kan er meer aandacht besteed worden aan de herkenbaarheid aan de buitenzijde van de salon. Promoot de bijzondere krultechnieken vooral veel op internet. Daarin onderscheidt deze salon zich namelijk als geen ander.

TONI&GUY, AMSTERDAM

Tijd bezoek: vrijdag van 12.45 tot 14.45 uur
Behandeling: wassen, kleuren, stylen
Prijs: €75

Herkenbaarheid: Heel goed. De salon ligt aan een drukke weg. De grote glazen pui is herkenbaar als een trendy kapsalon.

Ontvangst: Ik word vriendelijk ontvangen door de receptioniste. Ze neemt mijn jas aan en ik mag plaatsnemen op de bank. Ik krijg direct drinken en tijdschriften.

Uitstraling medewerkers: Alle kappers dragen hun eigen kleding.

Inrichting: Een grote, moderne en vooral strakke ogende zaak. Aan de rechterkant grote spiegels met leren, strakke stoelen, aan de andere kant wasplaatsen met daarboven lcd-schermen waar Toni & Guy shows worden getoond en een los 'eiland' met zes knipplaatsen. Overall ligt haar, ook op de stoelen.

Benadering medewerkers: Behalve degene die mij gaat kleuren, zijn de meeste kappers aardig en attent. Ik word voortdurend in het Engels aangesproken. Mijn kapster is ook Engels, maar heeft behalve: "What are we going to do this time?", met daarop mijn antwoord, niets meer gezegd.

Klantenadvies: Geen.

Behandeling: De kapster loopt weg nadat ze gevraagd heeft wat ik wil: Hetzelfde als de vorige keer, de uitgroei bijwerken in dezelfde kleur en stylen. Ze blijft lang weg en als ze met het verfbakje aan komt sloffen, ben ik al twee tijdschriften verder. Zonder iets te zeggen gaat ze aan de slag en snauwt twee keer naar collega's om iets voor haar te halen en dat ze haar föhn niet steeds haar kant op moet blazen. Ze is klaar en loopt weg. Na een lange tijd zie ik haar praten met een collega. Deze komt vervolgens naar mij toe: "Ik neem het over, komt u maar mee." Bij de spoelbak wordt de rest van de verf door mijn haar gemengd. De kapster meldt dat dit nog even moet inwerken en loopt weg, bedenkt zich, praat met een collega en roept: "zij neemt het over, ik heb pauze." Na het wassen föhnt ze mijn haar erg goed, ondanks de sneren die ze krijgt van een collega, die tijdens het föhnen ook nog haar föhn afpakt om bij zijn klant het geknipte haar weg te blazen.

Inhoud gesprek: Niet.

Algemene tevredenheid: Ik kijk in de spiegel en zie dat de uitgroei niet goed aansluit bij de kleur van de rest van het haar. Bij de receptie maak ik hier nog een opmerking over, maar de receptioniste zegt dat ik het nog maar eens moet wassen. Ik vraag om korting omdat ik binnen 7 weken teruggekomen ben. Maar nee, dat geldt alleen als je de afspraak maakt bij de laatste behandeling. Maar op de site staat: Boek binnen zeven weken een nieuwe afspraak en ontvang 10 procent korting. Ook betaalde ik de vorige keer bijna €20 minder voor dezelfde behandeling en medewerkers. Ik voel me in de maling genomen.

Adviezen: Als je je baan niet leuk vindt, ga dan wat anders doen! Het publiekelijk en op een nare manier op de plaats wijzen van collega's is niet erg professioneel. Ik kan me voorstellen dat de naam van de zaak voldoende is om genoeg klanten te genereren, maar ik kan alleen nog maar zeggen: mij zie je niet meer terug.