

Nooit te oud om te leren

Een vakvrouw en ondernemer pur sang, dat is de beste omschrijving die we de zeventigjarige Angela Ramadhin kunnen geven. Ze is al vijfendertig jaar actief met haar bedrijf Beautycenter Angela in Rotterdam en heeft iedere opleiding gevolgd die er bestaat. Onlangs heeft ze zelfs nog het diploma 'Medisch Schoonheidsspecialist Dermatologie' behaald. Ze is het bewijs dat leeftijd er niet toe doet als je gepassioneerd bezig bent met je vak.

We ontmoeten Angela in haar instituut aan de Kleiweg in Rotterdam. Een groot pand dat Angela vijfentwintig jaar geleden heeft omgetoverd tot een mooi instituut. Klanten komen hier voor definitief ontharen, permanente make-up, alle behandelingen van Guinot en Neoderma, bioskinjetting, mesolift, microdermabrasie, peelings en meer. Sinds kort kunnen klanten met ernstige huidproblemen ook bij Angela terecht.

Start

Vijfentwintig jaar geleden startte Angela haar instituut. "Ik ben in 1967 naar Nederland gekomen. Ik woonde met mijn familie in Suriname, maar mijn zus en broer waren al naar Nederland verhuisd. Ik wilde groeien en besloot ook naar Nederland te vertrekken. Ik nam de goedkoopste boot en ging wonen in Sliedrecht. Al na één dag in Nederland had ik een baan. Ik startte als verpleegkundige in Sliedrecht en begon daarnaast de opleiding tot visagist. Ik ben later dan ook aan de slag gegaan als visagist en heb veel mooie shows meegemaakt."

Het was echter niet wat ze wilde. Angela wilde meer betekenen voor haar klanten en zo ontstond het idee de opleiding tot schoonheidsspecialist te starten. Eenmaal de opleiding afgerond, startte ze een salon in Sliedrecht. In de loop der jaren heeft Angela meerdere salons tegelijk gehad. "Ik ben echter heel perfectionistisch en moest mijn aandacht steeds over de salons verdelen. Dat wilde ik niet meer. Vijfentwintig jaar geleden kreeg ik de optie om het grote pand aan de Kleiweg in Sliedrecht te betrekken. Dat heb ik toen gedaan."

Succesvol

Nu vijfentwintig jaar later en op 70-jarige leeftijd is de salon nog steeds succesvol. Bij binnenkomst kom je in een grote hoge ruimte waar de balie en diverse schoonheidsproducten, make-up, sjaals, tassen en sieraden te koop worden aangeboden. Loop je verder de beautysalon in dan is er nog een grote behandelkamer, een keuken en een badkamer. En op de benedenverdieping vinden we nog drie behandelkamers. Het werk bevalt haar nog steeds. Voorlopig is Angela niet van plan te stoppen. "Mijn werk is mijn passie en ik wil doorgaan tot ik 99 ben. Ik weet natuurlijk niet of dat gaat lukken. Je weet niet hoe het leven zal lopen, maar ik ben niet van plan eerder te stoppen dan dat ik echt niet meer kan werken."

Medisch Schoonheidsspecialist Dermatologie

Volgens Angela ben je nooit te oud om te leren. "Ik vind dat je het aan je klanten verplicht bent om altijd bij te blijven in het vak en de klant meerwaarde te bieden. Deze meerwaarde vond ik in de nieuwe opleiding van U-Consultancy."

Angela mag zich sinds eind vorig jaar 'Medisch Schoonheidsspecialist Dermatologie' noemen. "Er zijn maar negentien schoonheidsspecialisten die dit diploma hebben behaald. Ik wilde meer voor mijn klanten betekenen. Wij zien de huid het meest en kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het signaleren van bijvoorbeeld huidkanker. Als wij dit al in een vroeg stadium kunnen constateren, dan hebben wij daar een belangrijke functie in. De medisch schoonheidsspecialist verdiept zich in de medische aspecten van het beroep. Dit betekent dat haar specialisme met name ligt in het analyseren van de huid, zij kijkt wat dieper in de huid, signaleert en adviseert. Wat is de conditie van de huid, wat te doen bij specifieke huidproblemen. Ik werk inmiddels samen met meerdere huisartsen en dermatologen. Dat deed ik al, maar ik word nu nog meer gerespecteerd."

Angela heeft al twaalf jaar Ester Osel in dienst, schoonheidsspecialist en pedicure, en de rechterhand van Angela. "Ze is goed in haar vak en ik ben erg blij met haar. Zij doet binnen ons bedrijf de schoonheidsbehandelingen. Daarnaast werk ik met stagiaires. Ik vind het belangrijk hen goed op te leiden. Het is toch de toekomst van onze branche."

Protocol

Beautycenter Angela draait erg goed. Angela vertelt: "De recessie is nu al jaren aan de gang, maar het instituut draait nog steeds goed. Ik heb harder moeten werken om hetzelfde te bereiken, maar dat is niet erg. Ik hou elke dag de omzet bij en als ik signaleer dat er te weinig wordt omgezet, dan doen we daar wat aan." Angela heeft een protocol waar iedere medewerker en stagiair zich aan moet houden. "Het protocol bestaat uit handelingen die we moeten verrichten vanaf het moment dat de klant binnenkomt totdat de klant vertrekt. Ik heb in de loop der jaren vele ondernemers- en verkooptrainingen gevolgd en weet wat we moeten doen om het de klant zoveel mogelijk naar de zin te maken en omzet binnen te halen, zonder dat de klant het gevoel heeft dat ze iets 'moet'. Veel



schoonheidsspecialisten vinden het verkopen van producten een lastige klus, maar volgens Angela is het niet zo moeilijk. “Ik werk zelf met de merken Guinot en Neoderma. Als je achter je producten staat dan is het niet moeilijk te verkopen. Je adviseert de klant. Producten zijn ondersteunend aan de behandeling. Tijdens de behandeling vertellen we de klanten welke producten we gebruiken en welke het herstel van de huid kunnen bevorderen. Als de behandeling klaar is, zorgen we ervoor dat die producten al op de toonbank staan. Tijdens de afronding vertellen we de klant nogmaals wat ze eventueel nodig hebben en vaak nemen ze wel een of twee producten mee. Soms willen ze alles meenemen en dan geven we aan dat ze dat beter niet kunnen doen. Op die manier hebben ze het idee dat wij ze niet alles aan willen ‘smeren.’”

Agenda

Het maken van nieuwe afspraken gebeurt in het instituut ook direct na de behandeling. “Je moet een klant niet vragen ‘of’ ze een nieuwe afspraak willen maken. Ik zeg bijvoorbeeld tegen de klant; ‘Zullen we over vijf of over zes weken de afspraak inplannen’. Op die manier geef je de klant wel keus, maar je geeft niet de keus geen afspraak te maken. Als de klant aangeeft dat ze hun agenda niet bij zich hebben zeggen wij: ‘Dat is geen probleem. We zetten de afspraak vast en u kunt de afspraak altijd verzetten’. Op deze manier gaat de klant altijd de deur uit met een nieuwe afspraak. Ook bedenk ik van tevoren of de klant werkt en kijk dan in de week van de afspraak wat we nog open hebben staan. Ik geef dan twee opties. Je zegt natuurlijk niet; ‘Ik kan de hele week’, want dan denkt de klant dat je niets te doen hebt. Je bent de baas over je eigen agenda.”

Marketing

De marketing en communicatie van de salon doet Angela samen met haar dochter Sandra Ramadhin, die in 2004 nog werd uitgeroepen tot

‘Zwarte zakenvrouw van het jaar’. “Mijn dochter is een hele sterke en slimme vrouw. Ze helpt mij waar nodig en weet veel van ondernemerschap. Ik heb veel van haar geleerd. Ik ben lid van haar fanclub en zij van de mijne.”

Vroeger hield Angela twee keer per jaar open dagen. Inmiddels is dit een keer per jaar en meestal na Sinterklaas. “We presenteren op deze dagen eventuele nieuwe producten en behandelingen en leggen de klanten in de watten. Vorig jaar hebben we een receptie gegeven omdat ik het diploma voor Medisch Schoonheidsspecialist Dermatologie behaald had en was de onthulling van het ‘officiële muurbordje’. Het was een groot feest. De slijterij hier in de straat verzorgde de drankjes en mijn dochter had een culinair buffet gemaakt.”

Angela onderhoudt contacten met alle bedrijven in de buurt en zorgt er voor dat haar bedrijf in beeld is. Zo is het ook met de schoonheidsspecialisten in de buurt. “Iedereen heeft zijn eigen klanten en zijn eigen specialismen, ik zie hen niet als concurrentie. Daarnaast hebben zij mij eens fantastisch geholpen toen ik het hard nodig had. Jaren geleden was er ingebroken in mijn zaak en al mijn apparatuur en producten waren weg. Mijn collega’s hebben mij toen heel erg geholpen door mij spullen te lenen. Ik ben van mening dat je elkaar alleen maar kunt versterken.”

‘Ik werk door
tot mijn 99-ste’