

Netwerken kan op allerlei manieren. Op zoek naar inspiratie, hebben Marco Gerritsma en Jonas Rubrech, auteurs van *Slim & simpel netwerken*, een aantal mensen geïnterviewd met elk een eigen kijk op netwerken.

Deze keer: Ria Otten, eigenares kapperszaak.

	<p>Ria Otten</p> <p><i>“ik besteed veel tijd en aandacht aan mijn klanten”</i></p>
--	--

Hoe is het mogelijk... Geen ervaring als ondernemer, geen personeel en geen reclame, maar toch binnen twee jaar goed lopende kapperszaak hebben? Het kan! Het bewijs komt uit de mond van Ria Otten, eigenaresse van Salon Gravenburg in Groningen.

Wie is Ria Otten?

“Ik ben eigenaar van Salon Gravenburg. Twee jaar geleden ben ik met mijn salon gestart naast mijn huis in de De Cockstraat 66 in Groningen. Hiervoor heb ik in loondienst gewerkt voor een kapperszaak in Zuidhorn.”

Wat is het geheim van uw succes?

“Ik behandel mijn klanten zoals ik zelf behandeld wil worden. Ik besteed veel tijd en aandacht aan mijn klanten. Ik plan mijn afspraken ruim en ik besteed gemiddeld 20 minuten meer tijd aan mijn klanten dan een collega-kapper. Veder ben ik zes dagen per week open en men kan ook 's avonds komen. Ik luister graag en ben oprecht geïnteresseerd in mijn klanten en dit wordt gewaardeerd. Alles wat een klant aan mij verteld blijft tussen de klant en mij.”

Bent u niet doodop als u zo zes dagen open bent en ook nog 's avonds?

“Nee hoor. Ik plan mijn afspraken ruim en ik werk relaxed. Een bezoek aan een kapper moet een uitje zijn en ik wil er geen haastwerk van maken. Verder werk ik met veel plezier. Op deze wijze kan ik het heel lang volhouden.”

Hoe komt u aan nieuwe klanten?

“Ik maak nauwelijks reclame. Toen ik begon heb ik chique aankondigingskaarten huis aan huis bezorgd in de wijk Gravenburg en een redactioneel stukje plus foto's laten plaatsen in een regionale weekkrant, gevolgd door enkele advertenties. Nieuwe klanten krijg ik via mond-tot-mond reclame. Ik doe voor elke klant mijn uiterste best. Tevreden klanten zorgen weer voor nieuwe klanten”.

Doet u ook iets extra's voor trouwe klanten?

“Nee, ik maak geen onderscheid. Iedereen krijgt dezelfde behandeling”.

Stel een klant beveelt u aan bij een ander. Wat wilt u graag dat hij over u vertelt?

“Ria Otten is een goede kapster die veel tijd en aandacht aan haar klanten besteedt.”

Hoe zorgt u dat u bij blijft in uw vak?

“Ik vind het belangrijk om bij te blijven en volg regelmatig cursussen en lees diverse vakbladen. Ik vind het heel leuk om collega's te ontmoeten.”

Heeft u ook een website?

“Daar wordt aan gewerkt. Mijn zoon Kevin, die grafische vormgeving studeert, heeft het nodige voorwerk gedaan. Ik moet alleen nog tekst aanleveren, maar daar is het nog niet van gekomen.”



Wat brengt de toekomst?

"Mijn zaak loopt goed. Ik zit behoorlijk vol, maar voor nieuwe klanten is altijd ruimte. Naast kapster ben ik ook gediplomeerd visagiste. Wellicht dat ik daar wat meer ruchtbaarheid aan ga geven. Workshops organiseren in mijn salon lijkt me hiervoor wel een aardig promotiemiddel.

