



Kiki werkt, net als haar personeel, met handschoenen en een modern, hygiënisch schort.

Het no nonsense imago van Studio Kiki

Durf, investeringen in marketing en een niet alledaags personeelsbeleid vormen de basis waarop Kiki Vlek (35) haar nagelstudio fundeerde. Haar lef en inspanningen zag zij al snel beloond: Studio Kiki ontwikkelde zich in vier jaar tijd tot een bloeiend bedrijf dat een onstuimige groei doormaakte. En het einde is nog niet in zicht...

Studio Kiki ligt aan de prachtige Rotterdamse Noordsingel, op de hoek met de drukke Bergweg. De langgerekte salon herbergt zes nagel tafels, een goed verzorgde koffiehoeke en een receptie. Achter twee gordijnen zijn besloten hoekjes gecreëerd voor een pedicurestoel en een ruimte voor permanente make-up. De lichte studio heeft een opvallende lavendelblauwe contrastkleur, die terugkomt in de moderne klantenstoelen, deuren en zelfs de koffiekopjes. Het rustieke houten zijte en de leestafel worden binnenkort vervangen door trendy cerise exemplaren. Kiki houdt namelijk van verandering: "Om de twee jaar moet je moderniseren, anders blijf je stilstaan."

Sprong op sprong

Stilstaan komt niet in Kiki Vleks

woordenboek voor. Terwijl de trams rinkelend voorbij rijden, vertelt ze over de - korte - historie van haar nagelstudio. "Jarenlang werkte ik in de stoffenzaken van mijn ouders, maar het ging niet goed met die branche. Ik liet mij omscholen tot croupier in het casino. Toen ik negen jaar geleden in verwachting raakte, ben ik de opleiding nagelstyling gaan doen. Ik startte vervolgens aan huis, maar al binnen een jaar kwam mijn privacy in de knel. Daarom heb ik een poosje een tafel gehuurd in de Cosmo vestiging aan de Lijnbaan. Die formule bleek echter niet geschikt voor mij. Via een klant kwam ik terecht in een zonnestudio. Vier jaar geleden kwam dit pandje te huur en durfde ik de sprong te maken. Ik nam direct Martha in dienst, die van huis uit pedicure is, maar nu ook nagelstyling en permanente make-up doet. Samen hadden we zo'n honderd klanten. Het liep zo goed dat we al snel een parttimer aantrokken. Inmiddels werken er

twee fulltime en drie parttime nagelstylisten bij Studio Kiki. We hebben circa duizend klanten."

Waar komt die onstuimige groei vandaan? Volgens Kiki ligt dat deels aan de no nonsense uitstraling van de studio. "Dit is een laagdrempelige nagelstudio, waar alle soorten vrouwen zich thuis voelen. Geen opgeklopt gedoe. De inrichting bijvoorbeeld is daar ook op afgestemd. Oorspronkelijk wilde ik - zoals zoveel nagelstylisten - een chique interieur: rijk gedecoreerde stoeltjes, rood pluche, je kent het wel. Maar van een bevriend reclamebureau kreeg ik het advies om de uitstraling niet te luxueus te maken. En ze hadden gelijk. Ook het personeel ziet er weliswaar verzorgd uit, maar zonder overdadige sieraden of te opvallende kleding. We moeten de klanten niet de ogen uitsteken... Door de zilvergrijze schorten zijn de medewerkers herkenbaar voor onze klanten. Ze zijn nog praktisch ook."



Het deskundige team van Studio Kiki: v.l.n.r. Kiki, Inge, Martha, Desirée en Patricia.

Toen deze foto gemaakt werd, had Kiki Vlek nog een flinke verandering op stapel staan. Er komt een afzuiging via het plafond, want airco bleek een ramp, en ook de tegelvloer wordt vernieuwd.

Achter het linkergordijn geeft Martha de pedicurebehandelingen. Er is een positieve wisselwerking tussen pedicure en nagelstyling. Er blijkt zelfs vraag, zeker in de zomer, naar kunstnagels op de tenen.

Het publiek van Kiki bestaat uit hardwerkende vrouwen die geld opzij leggen voor hun eigen verzorging. Vrouwen die komen genieten van een uurtje ontspanning. De meeste zijn zo rond de dertig, al zijn er wel wat oudere pedicureklanten. Acryl voert de boventoon, zeker 85% van de klanten kiest voor het poeder-vloeistof systeem. Mét French manicure, die dan ook standaard bij de prijs inbegrepen is. Sommige stylisten hebben een talent voor nail art ontwikkeld.

Lage tarieven, hoge omzet

Het no nonsense imago van Studio Kiki laat zich ook aflezen aan de prijslijst. De behandelingen zijn relatief goedkoop: een nieuwe set kost €49,95. Dat lijkt een paradox: de meeste nagelstylisten die investeren in een bedrijfsspan en personeel, moeten juist omhoog met hun prijzen. Maar volgens Kiki kan zij haar tarieven laag houden door de constante groei van het klantenbestand. Een groei waar zij veel voor doet, want zij besteedt maar liefst twintig procent van haar omzet aan marketing! Zo liet zij flyers uitdelen door jongeren op skeelers in het centrum van Rotterdam. Er rijdt ook een Smart rond met het logo van Studio Kiki. Zij adverteert veel: in landelijke media zoals Glossy en Beau Monde en de immer goed responderende huis-aan-huisbladen. Ten slotte doet Kiki Vlek regelmatig mee met acties op beautypagina's in de (landelijke) dagbladen en de kerstgroeten op Rotterdam TV. Op haar mailingen krijgt zij een opvallend goede respons.

Al die acties hebben effect: een stroom nieuwe klanten. Zodra er wachtlijsten ontstaan in de agenda, neemt Kiki een nieuw personeelslid aan. Alle medewerkers staan

netjes op de loonlijst. Dat is niet zo gebruikelijk in de nagelbranche. Waarom kiest Kiki daarvoor? "Als je een tafel verhuurt, krijg je alleen je vaste huurbedrag binnen. Je kunt nooit verder groeien. En de ervaring leert dat tafelhuurders toch snel voor zichzelf beginnen. Met ervaren personeel dat een set in anderhalf uur zet, heb je een veel grotere winstmarge. Ik kan het mij inmiddels veroorloven om 's middags een paar uur bij mijn kinderen zijn. Natuurlijk loop je meer risico, ik geef dus eerst een halfjaarcontract en vervolgens twee keer een jaarcontract. Verzekeringen tegen uitval door langdurige ziekte zijn ook noodzakelijk," zegt ze nuchter.

Brede opleiding

Het klinkt mooi, maar hoe komt Kiki aan haar personeel? "Dat is nog niet zo makkelijk en daarom ben ik zelf opleidingen gaan geven. Want zelfs als je iemand met een diploma binnenkrijgt, dan moet je haar toch de kneepjes van het vak én de eisen van Studio Kiki aanleren. Dan kun je net zo goed bij het begin beginnen. Ik heb nu samen met Desirée zo'n zes tot acht cursisten per maand. De opleiding in de acryltechniek is op maandag overdag plus de avond en woensdagavond en duurt een maand. Op zondag zijn er workshops: nail art en glasnagels. Vervolgens mogen de cursisten op woensdag oefenen in de studio."

Bijzonder is dat Kiki haar cursisten met alle mogelijke merken kennis laat maken. "De basis waarmee we werken is van Creative Nail Design, maar in het pakket zitten ook

producten van EZ Flow, OPI en Pinnacle. Dan ontdekken de leerlingen zelf wat ze prettig vinden. Ieder merk heeft sterke en zwakke punten. We geven verder veel adviezen uit de dagelijkse praktijk en gedegen theorielessen."

Cursisten die slagen voor het examen moeten een set in circa twee uur kunnen zetten. Wil iemand vervolgens komen werken bij Studio Kiki, dan loopt zij eerst drie maanden stage. "Dan weet ik of ze het vak in de vingers heeft en heeft zij tempo op kunnen bouwen. Een tweede voordeel is dat de klanten aan haar gewend zijn geraakt." Kiki Vlek heeft alweer een nieuwe stagiaire op het oog. Want het klantenbestand groeit en groeit...

Internet

Als een van de eerste nagelstylisten in Nederland kwam Kiki Vlek met een eigen website. Haar partner ontwierp de voorbeeldige site www.kiki.nl die regelmatig wordt ververst. Het eerste jaar kreeg ze er geen enkele reactie op, het tweede jaar een paar, maar nu vinden heel wat klanten Studio Kiki via het internet. "Je merkt dat veel mensen eerst op de site kijken en dan gaan bellen. Je moet de site wel bekend maken. We hebben veel links op allerlei beautypagina's en adverteren ermee in de krant." Dat resulteerde in tienduizend hits per maand. Iedere avond beantwoordt Kiki de e-mails, een flinke klus.