



De positieve slag van Hairby Collors

Op een wisselvallige herfst dag loop ik door het centrum van Roermond als mijn oog valt op de kapperszaak Hairby Collors in de Neerstraat. Mijn humeur is ook wisselvallig te noemen, mijn hoofd maakt zich waarschijnlijk winterklaar. Zelfs mijn haar weet het even niet meer. Bovenop vet, beneden droog, springerig aan de ene, slap aan de andere kant. Tijd voor een positieve *schwung* aan deze dag: ik loop de salon van Ralph Vonck binnen!



De ontvangst is hartelijk en als ik plaats neem op de bank in het wachtgedeelte, kan ik de zaak eens rustig bekijken. Onder het genot van een kopje koffie, valt mijn oog op de perfecte afwerking van het interieur. Materialen, kleuren en verlichting zijn stijlvol op elkaar afgestemd. Later hoor ik dat de laatste verbouwing nu zo'n twee jaar geleden is. Een rondleiding maakt me duidelijk dat niet alleen de ruimte waar klanten komen stijlvol en comfortabel is ingericht, ook de personeelsruimte heeft een moderne *touch* gekregen.

Ralph Vonck (1967), voor zichzelf begonnen in 1989, komt het pand binnenlopen. Hij begroet de klanten die er zitten, kijkt meteen adviserend mee bij iemands kleuring, groet me vriendelijk en zegt: "Even koffie halen, dan gaan we beneden zitten." Ik voel me dusdanig op m'n gemak in de zaak dat ik alvast opsta en rondkijk. Voor in de zaak wordt iemand geknipt, naast me krijgt iemand nieuwe extensions en bij de wastafels ligt iemand ontspannen te genieten van een hoofdmassage. Wederom blijft Ralph bij iedereen staan en maakt hij een praatje. Er wordt veel gelachen en de sfeer is rustig. Met een glimlach lopen we vervolgens naar beneden.

In de kelderruimte is een trendy ingerichte zitruimte met serene kleuren. We kletsen over de verbouwing en wat het voor voeten in de aarde had om de kelder uit te breiden. Ralph legt uit hoe er

dagelijks een emmertje puin uit het luik naar boven gedragen werd. Dan laat hij me de ruimte zien die vergroot is: ongelooflijk! Naast het zitje en de toiletten is er een ruimte gecreëerd voor het personeel met onder andere lockers, een lange eettafel en een keuken.

Ralph: "Met zestien man personeel barstten we boven uit onze voegen, dus ik moest óf verhuizen óf verbouwen. Aangezien ik de zaak niet nog meer wil laten groeien, was de keuze snel gemaakt. We hebben nu aanzienlijk meer werkruimte en ik ben zeer tevreden met het resultaat." Woont hij zelf boven de zaak? "Nee, ik woon een paar honderd meter verderop. Die afstand is perfect om letterlijk even afstand te nemen."

Versterken van sterke punten

Dat de zaak zo goed loopt, heeft Ralph aan zijn uitzonderlijke manier van werken te danken. Hij gaat altijd uit van iemands sterke punten. Te beginnen met het personeel. Hij laat iedereen doen waar ze goed in zijn (in plaats van te hameren op imperfecties).

Zo heeft hij groepjes specialisten in zijn team: ieder expert op hun eigen gebied. Voor Ralph is teambuilding en training erg belangrijk: "Ieder jaar plan ik een uitstapje, dit jaar waren we op Ibiza. Dan

geef ik iedereen een camera'tje mee en zeg ik: fotografeer wat je opvalt. Stijlen, kapsels en indrukken. Dat werkt heel motiverend en inspirerend." Daarnaast zijn er door het jaar heen diverse cursussen en trainingen die inspelen op ieders behoefte.

Buiten dat het personeel van Hairby Collors individueel benaderd wordt, krijgen de klanten ook die speciale persoonlijke aandacht. Ralph: "Een kapsel moet bij iemand passen. Ik loop geen trends achterna. Iemands sterke punten wil ik versterken. En of dat nu door middel van natuurlijke kleuring, knippen, haarverlenging of een totale make-over is: degene in de stoel kan mij totaal vertrouwen. Mijn vaste klanten weten ook dat ik en mijn team werken met producten waar wij 100% achter staan; we doen geen concessies wat betreft kwaliteit." Ook ik sta op het punt Hairby Collors mijn weerbarstige haar volledig toe te vertrouwen en maak meteen een afspraak. Mijn humeur is aanzienlijk opgeknapt door het bezoekje aan Hairby Collors. Ik voel me een compleet ander mens. Niet door een overweldigende metamorfose, maar vooral door de positieve aandacht die me geschonken is en het inspirerende verhaal van Ralph. Zelfverzekerd loop ik het wisselvallige herfstweer in. Mij kan niks gebeuren! ■

Tekst: Wieneke van der Aa

Fotografie: <naam volgt> en Focuss 22

