

In een uitgebreid interview geven Jim Heersink (directeur-eigenaar van Da Vinci Salonautomatisering) en zijn dochter Lidwien hun visie op automatiseren in de kappersbranche



Het afnemen en uitwerken van een interview is voor de redactie van 'De Kapper' doorgaans geen al te moeilijke opgave. Je bedenkt vooraf wat je wilt vragen, de ondervraagde geeft keurig netjes antwoord en vervolgens wordt de verworven informatie tot een artikel verwerkt. Hoe anders verliep het interview dat medio januari gehouden werd met Jim Heersink – oprichter en eigenaar van Da Vinci Salonautomatisering uit het Gelderse Vorden (bij Zutphen), een bedrijf dat zich sinds de oprichting in 1997 volledig toelegt op het automatiseren van kapsalons. Jim (53) blijkt zeer energiek, switcht gemakkelijk van het ene onderwerp op het andere en de informatiedichtheid van het gesprek is bijzonder hoog. Anders gezegd: de redactie moest goed bij de les blijven om niets van het gesprek te missen en alle informatie tot een helder artikel te smeden. Het verloop van het interview maakt duidelijk dat Da Vinci Salonautomatisering uitstekend op de hoogte is van de nieuwste ontwikkelingen in de branche en bijvoorbeeld ook op het gebied van ingewikkelde materie als de kappers-CAO, branchecijfers en de nieuwste technische mogelijkheden op het gebied van automatisering. "Niet voor niets zijn onze cijfers gebruikt tijdens de laatste CAO-onderhandelingen. Wanneer de vakbonden en de ANKO een beroep op je doen, zegt dat veel over onze kennis van de branche", aldus Jim Heersink. In het gezelschap van zijn oudste dochter Lidwien vertelt hij over de geschiedenis van Da Vinci, over alle nieuwe ontwikkelingen die op stapel staan en over de zin en onzin van salonautomatisering. Ook de deelname aan Hair Style 2011, de concurrentiestrijd tussen de verschillende Nederlandse salonautomatiseerders en Jims mening over het Softwareonderzoek door de ANKO passeren de revue.

Kun je in het kort iets vertellen over je loopbaan tot nu toe?

"Ik kom uit een echte kappersfamilie en ben zelf van huis uit ook kapper. In 1945 startte mijn vader hier in Vorden een eigen salon met geld dat hij tijdens de oorlog bijeen had gesprokkeld met de smokkel van koffie, sigaretten en dergelijke. De ouders van mijn moeder zaten één deur verderop met een café, dus goedbeschouwd was het een salon

het werk, sta regelmatig op de golfbaan, maar ben vooral heel gericht bezig met de toekomst van Da Vinci en die van de kapper. Waar gaat de kappersbranche en de softwarewereld naar toe? Doelstelling voor Da Vinci is dat de kapper kan blijven doen wat hij/zij leuk vindt. De andere werkzaamheden worden gedaan door het team van Da Vinci. Dat is een geweldige club mensen, die beschikken over zeer veel know-

"Het belangrijkste nieuws dat we op Hair Style in de spotlights plaatsen is het online afsprakenboek Hairplanner.nl, dat kortgeleden is geïntroduceerd en nu al door zo'n honderdvijftig salons wordt gebruikt. Gemiddeld worden er met dit systeem ongeveer 1100 afspraken per dag gemaakt, dus dat begint echt serieuze vormen aan te nemen. In tegenstelling tot verschillende andere online afsprakenboeken die

medewerkers, met de duur van een behandeling en ga zo maar door. Om 'spookafspraken' te voorkomen dienen klanten hun mobiele nummer in te voeren, waarna ze per sms een bevestiging van de gemaakte afspraak krijgen. Uiteraard is de agenda door concurrerende salons niet in te zien. Om te voorkomen dat kappers het gevoel krijgen dat het online afsprakenboek de hele planning in de salon overneemt zonder

"Automatisering zonder de basis van de salon op orde te hebben is zinloos"

met een volledige vergunning. In 1980 heb ik de salon overgenomen en tot '87 heb ik ook daadwerkelijk zelf klanten geknipt. Naarmate de jaren verstreken raakte ik steeds meer geïnteresseerd in marketing, klantenacties, het personeelsbeleid, automatisering en ga zo maar door. Ik was steeds meer aan het pionieren op het gebied van salonautomatisering en in maart '97 werd dit met de oprichting van Da Vinci Salonautomatisering een 'echt' bedrijf."

Hoe ziet een gemiddelde werkweek er voor jou uit?

"Ik ben niet altijd bij Da Vinci aan

how. Vaak gaat het hier om zeer specialistische kennis die niemand anders in Nederland heeft. Tijdens de laatste CAO-onderhandelingen bijvoorbeeld werd Wim Masman (directeur Da Vinci Salondisk, red.) gevraagd om hier als een soort van extern adviseur bij aanwezig te zijn en de sociale partners van de benodigde informatie te voorzien. Ik moet zeggen dat ik daar toch best trots op was."

Tijdens de komende editie van Hair Style in Kortrijk (27 & 28 februari) is Da Vinci Salonautomatisering te vinden in stand 128. Wat laat Da Vinci hier zien?

in Nederland in omloop zijn, geldt voor ons afsprakenboek dat het écht 'real time' via internet werkt. Ik ken bijvoorbeeld ook systemen die één keer per dag geüpdate worden, waardoor de kans op dubbele afspraken en andere problemen levensgroot is. Ons systeem werkt continu via internet, waardoor het afsprakenboek altijd actueel is. Mocht internet onverhoopt een keer wegvallen, dan is er geen probleem. Ook in geval van een storing blijft het systeem functioneel."

"Het afsprakenboek houdt rekening met de openingstijden van de salon, met de agenda van individuele

schaf voor € 4,99 per maand betaalt slechts € 0,09 per sms."

Ben je het ermee eens dat de concurrentiestrijd tussen de verschillende salonautomatiseerders nog nooit zo fel is geweest als nu het geval is? Wat is daarvan de reden?

"Ja, dat klopt. De reden voor die verharding van de concurrentiestrijd heeft denk ik vooral te maken met

kappers wordt daarin niet meegevoerd. Het nadeel van een onderzoek als dit is dat de veranderingen in salonautomatisering razendsnel gaan, waardoor het rapport waarschijnlijk verouderd is zodra het wordt gepubliceerd."

Heb je ooit overwogen om met Da Vinci de grens over te gaan, bijvoorbeeld naar Duitsland?

"Op Hair Style plaatst Da Vinci het nieuwe online afsprakenboek Hairplanner.nl in de spotlights.

Behalve een vermindering van het aantal storende telefoontjes zorgt dit systeem ook voor mogelijkheden om klantgroepen per sms te benaderen. Voor een bescheiden bedrag biedt dat volop extra marketingmogelijkheden"

de lastige economische omstandigheden van de laatste jaren. Iedereen moet harder z'n best doen om tot een goed resultaat te komen. Maar juist dan is het belangrijk om je niet gek te laten maken en gewoon je eigen koers te blijven volgen. Ik vind het ook altijd een prettig idee dat onze klanten uitsluitend bestaan uit salons die klant bij ons willen zijn. We werken namelijk niet met langdurige contracten; de opzegtermijn bij Da Vinci is slechts één maand. Dit heeft er zeker aan bijgedragen dat we ondanks de crisis gewoon door zijn gegroeid. Vorig jaar is zelfs de magische grens van 1.500 salons die klant bij ons zijn overschreden en inmiddels is dat getal alweer achterhaald."

Da Vinci is strategisch partner van de ANKO, waaruit ondermeer de ANKO Ondernemersdisk is voortgekomen. Binnenkort presenteert de ANKO de uitkomsten van een Softwareonderzoek dat de werkgeversorganisatie heeft laten uitvoeren. Wat verwacht je van dit onderzoek? "Goedbeschouwd is het ANKO Softwareonderzoek niets meer en niets minder dan een lijst waarin je kunt zien welke programma's wat doen en wat niet. Vooral wordt heel diep ingegaan op functies van een programma. De werkwijze binnen een bedrijf, opzegtermijn of omgang met

"Ja, en dat gaat ook gebeuren. Ik weet alleen nog niet wanneer. In Nederland kunnen we nog minstens twee of drie keer zo groot worden, dus we zijn hier nog lang niet klaar. Verder is het moeilijk om te voorspellen wanneer we naar het buitenland gaan, omdat er zoveel externe factoren meespelen. Nieuwe technieken worden bijvoorbeeld steeds sneller gelanceerd en die hebben veel invloed op een eventuele start in het buitenland."

Kun je jouw verwachtingen ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen op het gebied van salonautomatisering schetsen?

"In de kappersbranche gaat ICT in de komende jaren veel meer acteren dan reageren. Anders gezegd: nog meer dan nu het geval is gaan geautomatiseerde systemen actie ondernemen op de cijfers. Doordat de marketing- en managementkant van salons steeds meer geautomatiseerd raakt, hebben de saloneigenaar en zijn team meer tijd om te ondernemen. Hier wil ik wel onmiddellijk aan toevoegen dat automatisering in de kapsalon niet zaligmakend is. Je kunt ook een topzaak hebben zonder geautomatiseerd te zijn en andersom kunt nog zo goed geautomatiseerd zijn, als je niet kunt knippen wordt het nooit iets. Kortom: een persoonlijke benadering van de

klant, een uitstekende service, vakmanschap, goede koffie en al die andere dingen die een salon tot een succes maken zijn de basis en pas dan komt automatisering om de hoek kijken. Je moet dus eerst een goede ondernemer zijn en de basis op orde hebben om profijt uit een goed geautomatiseerd systeem te halen."

Laatste vraag: wat kan Da Vinci doen voor de lezers van De Kapper?

"Salons die in de maand december klant bij ons werden hebben een iPad cadeau gekregen. Dat was een actie waarop we veel positieve reac-

ties hebben gehad. Ik stel daarom voor dat de eerste vijftien kapsalons die zich via een link op de website www.dekapper.biz als nieuwe Da Vinci klant aanmelden eveneens een iPad cadeau krijgen. Dat lijkt me een mooi welkomstgeschenk en natuurlijk blijven onze glasheldere algemene voorwaarden, zoals een opzegtermijn van één maand, ook voor deze nieuwe klanten van kracht."

Meer informatie:

Da Vinci Salonautomatisering
Postbus 19, Vorden
Tel. (0575) 55 27 00
www.salonautomatisering.nl

