





# LUDIEKE INITIATIEVEN VERGROTEN KLANTENKRING

NEUTRALE KLEUREN, ONTELBARE KAARSEN EN MYSTERIEUZE SHUTTERS VIND JE TERUG IN HET SPAHUYS IN OSS. HET WELLNESSCENTRUM STRAALT RUST EN RUIMTE UIT: GASTEN KUNNEN HIER ONTHAASTEN EN BIJTANKEN. WENDY VOGELS (33 JAAR) EN KARIN VAN DER LINDEN (39 JAAR) RUNNEN HET BEAUTYBEDRIJF SAMEN. DE TWEE VRIENDINNEN LEERDEN ELKAAR OP DE SPORTSCHOOL KENNEN, WAAR ZE ALLEBEI ALS SPORTINSTRUCTEUR WERKTEN. TOEN WENDY AANGAF DAT ZE EEN CITYSPA WILDE OPZETTEN, HAD KARIN HIER OOK IDEEËN BIJ. EEN JAAR GELEDEN ZIJN ZE SAMEN HET AVONTUUR AANGEGAAN.





In Amsterdam schieten cityspa's als paddenstoelen uit de grond, hier in Brabant is dit concept nog niet zo bekend," zegt Karin.

Wendy had al een schoonheidssalon aan huis, waar ze in de avonden en weekenden naast haar fulltime baan werkte. Deze salon wilde ze niet opgeven, maar ze zag wel mogelijkheden om hem om te vormen tot een cityspa. Een spa waar ook lessen pilates, yoga en bodybalance gegeven worden en waar klanten van een hamam gebruik kunnen maken. Karin: "Toen Wendy me over haar plannen vertelde, trok ze me mee in haar enthousiasme. Samen gingen we brainstormen en omdat we toch al lang collega's waren, leek het ons interessant om onze de krachten te bundelen." Wendy: "We weten wat we aan elkaar hebben en kennen elkaars werkwijze."

Karin is verantwoordelijk voor alle body- en mind-trainingen, Wendy voor de beautybehandelingen. De groepen van deelnemers voor de sportlessen zijn klein, want hier doen maximaal acht mensen aan mee. Zo krijgt iedereen voldoende aandacht. De hamam in de salon is een hele beleving. Hier worden klanten uitgebreid gescrubd en gemasseerd. Na de behandeling worden er luxe Italiaanse hapjes geserveerd. Hiervoor werken de

onze cityspa in het zelfde segment zitten. Dit is ook onze doelgroep, maar we willen ook het midden-segment bedienen." Karin gaat verder: "Van het hotel hebben we regelmatig klanten. Na een overnachting brengen ze de dag bij ons door en ondergaan ze verschillende behandelingen. Tennissers van het internationale grastennistoernooi dat elk jaar in Rosmalen gehouden wordt, komen ook hierheen als ze overnachten in het naastgelegen hotel."

### SCHERPE AANBIEDINGEN

"Marketingacties verzinnen, vind ik het leukste van het ondernemerschap," meent Wendy. "Als het hier een week rustig is, begint het te kriebelen en heb ik de drang om klanten te werven." In het verleden heeft Wendy het Grafisch Lyceum gedaan en ze weet dus hoe ze een mailing kan samenstellen voor haar klanten en hoe ze haar doelgroep kan bereiken met ludieke initiatieven. De mailings versturen de twee ondernemers via e-mail. Wendy: "Dit is goedkoper dan via de post en de mail komt op deze manier ook direct bij de juiste persoon terecht." Daarnaast werken de vriendinnen samen met ondernemers die een winkel of restaurant in het hoge segment in Oss en Den Bosch hebben. Karin: "We proberen scherp geprijsde arrangementen

## 'MARKETINGACTIES VERZINNEN, VIND IK HET LEUKSTE VAN HET ONDERNEMERSCHAP'

twee ondernemende dames samen met een traiteur uit de stad.

### BEWUSTER VAN UITGAVEN

"Als je een bedrijf begint, loop je direct tegen liquiditeitsproblemen op," zegt Wendy. "Dit komt omdat je de producten bij de leverancier in moet kopen en betalen, terwijl je nog geen euro verdiend hebt. Deze startorder is meestal geen kleine uitgave. Daarnaast hebben we een aanzienlijk bedrag van onze lening in de verbouwing geïnvesteerd. Zodra we open gingen, hadden we er dus gelijk een aantal financiële zorgen bij en elke maand is het spannend of je genoeg verdient om je eigen salaris uit te kunnen betalen.

We proberen zuinig aan te doen met onze uitgaven en geen geld over de balk te gooien. Daarom gaat de vaatwasser bijvoorbeeld pas aan als hij vol is. Persoonlijk zijn we ons ook bewuster van onze uitgaven geworden. We gaan niet meer zo snel shoppen, want elke verdiende euro investeren we in het bedrijf." Karin vult daarbij aan: "Als je in loondienst werkt, trek je de deur na een werkdag achter je dicht. Maar als ondernemer is er altijd iets te doen of om over na te denken. Om balans tussen werk en privé te kunnen houden, proberen we wel af en toe vrije tijd in de agenda in te plannen."

### MICHELIN-STER

Wendy: "Vroeger was dit pand een tapijtfabriek. Het heeft lang leeggestaan en een paar jaar geleden is er een hotel met een restaurant in gekomen. We zitten dus in een huurpand van hotel De Weverij en het bijbehorende restaurant Cordial heeft een Michelin-ster. Dit is de reden dat onze doelgroep zichzelf selecteert. Mensen verwachten dat we met

met hen samen te stellen en deze mailen ze dan naar hun klanten." Daarnaast zoeken Wendy en Karin nog op andere manieren klanten. Karin: "Bij de Rabobank in Oss hebben we onze financiering afgesloten. Daarna hebben we een mailing gemaakt voor de 1500 medewerkers die bij deze bank en aanverwante bedrijven in de regio werkzaam zijn. De aanbieding gaf recht op een behandeling tegen een scherp gereduceerd tarief bij het Spahuis. Hier hebben we veel respons op gehad." Wendy geeft nog een ander voorbeeld: "Om meer mannen naar onze salon te trekken, deden we een actie met Praxis. Bij besteding van meer dan € 150,- bij deze bouwmarkt, ontvingen mensen een tegoedbon voor een behandeling ter waarde van € 60,-. Omdat onze vaste klantenkring nog niet zo groot is, moeten we eerst mensen kennis laten maken met ons bedrijf. Dit doen we met scherpe aanbiedingen. Deze kosten wel geld, maar ze leveren daarna ook veel op als de bezoekers op regelmatige basis terug naar ons bedrijf komen."

### SAMEN MET VRIENDIN

De echtgenoten van de twee ondernemers zijn ook regelmatig in het bedrijf te vinden. Doordat de man van Karin fysiotherapeut is, maakt hij twee dagen per week gebruik van een behandelruimte in het Spahuis om hier fysiotherapie te geven. Ook Wendy's man is naast zijn eigen baan, ongeveer dertig uur per week in het bedrijf aanwezig. Hij doet de boekhouding, bemant op twee avonden per week de receptie en neemt alle taken voor zijn rekening die met automatisering te maken hebben. Door de hulp van hun partners kunnen Karin en Wendy hun lessen en behandelingen geven. Hoewel je vaak hoort dat een bedrijf runnen met



familie of een vriendin, niet altijd goed afloopt, zijn de twee vriendinnen niet bang om ruzie te krijgen. Karin: "Vooraf hebben we goede afspraken over de bedrijfsvoering en ieders verantwoordelijkheden gemaakt. Over aankopen overleggen we altijd, zodat hier geen onduidelijkheid over ontstaat. We zien elkaar minimaal zestig uur per week, dat is best veel. Daarom kan het soms 'knallen' tussen ons. Maar als het gezegd is, is het daarna ook weer goed." Karin gaat verder: "Soms is het ook gemakkelijk om samen te werken met iemand die je zo goed kent. Wendy hoeft maar te kijken en ik weet meteen wat ze denkt."

Wendy: "We hebben een verschillend karakter. Ik ben ondernemender ingesteld qua marketingacties, terwijl Karin meer van de sociale contacten op netwerkbijeenkomsten met andere ondernemers is. Op dinsdag, woensdag en donderdag zijn we van negen tot negen open. Om en om koken we op maandag voor de komende drie dagen. Samen met onze partners eten we dan 's avonds in het Spahuys. Dat is altijd heel gezellig. Ook komt mijn schoonmoeder of de moeder van Karin wel eens eten brengen."

### SOCIAAL LEVEN

Wendy en Karin hebben allebei geen kinderen waar ze rekening mee hoeven te houden. Maar ze merken wel dat ze niet meer zo veel tijd hebben om in hun sociale leven te investeren. Wendy: "Als je je eigen bedrijf runt, steek je daar heel veel tijd in. Het is daarom best lastig om contact met vrienden en familie te onderhouden. Maar als mensen ons graag willen zien, komen ze ook wel eens hierheen om een bakje koffie drinken. Dat kan dan weer wel gemakkelijker dan wanneer je in loondienst werkt." Voor de toekomst hebben de twee dames ambitieuze plannen. Wendy: "Als het bedrijf goed gaat lopen, kunnen we nog uitbreiden. Er is een wijnkelder onder het hotel, die onder onze zaak doorloopt. Deze ruimte staat nu leeg. En als we eenmaal naam hebben gemaakt in Oss en het bedrijf winstgevend is, willen we bijvoorbeeld ook zaken met hetzelfde concept in Den Bosch en Amsterdam openen. Het lijkt me heerlijk om in meerdere plaatsen in Nederland een Spahuys te hebben. We zijn wel zo gedreven dat we het tot een commercieel succes willen maken." ❀

