



## Trots op 20 jaar Bodyspice

**Els Kiljan is al 20 jaar de eigenaar en hét gezicht van Bodyspice. In dit interview neemt zij ons mee op een tijdreis. We beginnen een viertal maanden voor de officiële start van Bodyspice op 3 november 1997.**

"Ik had mijn opleiding als schoonheidsspecialiste net een week afgerond. Mijn moeder belde me enthousiast op. Zij vertelde dat er een bedrijfsruimte was vrijgekomen, het souterrain en de bel etage onder haar huis. Zij vond dat wel iets voor mij. Maar dat vond ik niet. Ik zag op tegen de verbouwing. De ruimtes waren heel donker en in het souterrain kon je niet staan. Alles oogde alsof er sinds 1900 nooit iets was opgeknapt. Toch kreeg mijn moeder gelijk. En daar ben ik nog steeds heel erg blij mee."

*Hoe kwam dat dan?*

"Mijn moeder is een goed gesprek met de huisbaas aangegaan. Mijn familie kende hem al vijftig jaar, dat wist ik toen nog niet. Tot mijn grote blijdschap vond hij het erg leuk dat ik een schoonheidssalon wilde beginnen. Hij beloofde een grote verbouwing. Ik kreeg inspraak in hoe dat moest gebeuren. De verbouwing vorderde snel. Op 3 november 1997 kon ik erin. De muren waren nog nat toen ik mijn eerste klant hielp."

*Kan je je nog herinneren wie dat was?*

"Mijn eerste klant was Norinda denk ik. Die kwam ook al bij Pedicare, mijn pedicurepraktijk op de Kloveniersburgwal. Die zaak was ik twee en een half jaar eerder gestart en vrijwel al mijn klanten gingen mee naar mijn nieuwe bedrijf dat de naam Bodyspice kreeg. Veel van die klanten komen nog steeds hier. Daar ben ik heel erg blij mee."

*Wat is er hetzelfde gebleven in de afgelopen twintig jaar?*

"Vanaf het begin staat servicegerichtheid hoog in ons vaandel. Onze klanten merken dat bijvoorbeeld doordat we ook 's avonds en op zondag open zijn, op momenten dat zij tijd hebben. En verder zijn er juist een heleboel dingen verbeterd."

*Welke zaken zijn er beter in 2017?*

"De merken waar we nu mee werken bijvoorbeeld. In 2000 kwam het merk Hannah op mijn pad en dat bleek een wereld van verschil. De opleidingen die we erbij kregen leerden ons zoveel over de huid en wat je allemaal kunt doen om die te verbeteren. Dat gaf zoveel resultaat. Klanten kwamen binnen met een huid waar ze niet tevreden mee waren en na enige tijd komt die huid tot rust, gaat er beter uitzien en krijgt de klant meer zelfvertrouwen omdat ze er beter uitzien. Dat inspireert me enorm."

*Welke complimenten hoor je vaak?*

"Mensen voelen zich bij ons heel erg gekend. Ze voelen zich welkom en dat ze er als persoon mogen zijn. Alle behandelingen stemmen we af op de individuele situatie en wensen. Zo komt de één vooral voor ontspanning en de ander bijvoorbeeld voor hard werken aan huidverbetering. En onze klanten nemen vaak ook weer nieuwe klanten mee. Kun je nog een groter compliment krijgen?"

*Waarop ben je zelf het meest trots?*

"Ik heb zelf nooit zo dat gevoel van trots ervaren. Tot vorig jaar. Ik besepte me dat we het toch maar mooi overleefd hebben. Zo was er de financiële crisis in 2014 waardoor veel branchegenoten moesten sluiten. En in datzelfde jaar stopte een gewaardeerde medewerkster en dat ging minder leuk dan gehoopt. Toen dat voorbij was en alles weer op rolletjes liep besepte ik me dat ik daar best wel trots op mocht zijn. We waren er nog en misschien nog sterker dan daarvoor.

*Waar ben je blij mee?*

In de eerste plaats onze klanten. Wist je dat zo'n vijfendertig procent van onze klanten een man is? Dat komt vooral door de pedicure. En veel jongeren komen ook bij ons, meestal voor acne behandelingen. Verder ben ik heel blij met de samenwerking met medewerkers zoals Romina en Louise, met leveranciers zoals Hannah en opleiders zoals U-Consultancy waar ik mijn master heb gehaald als medisch schoonheidsspecialist Dermatologie. En ook met de huisbaas die de salon destijds voor me verbouwde. En niet te vergeten met mijn moeder die Bodyspice iedere dag voor ons opstart.

*Wat was de grootste verrassing in de afgelopen twintig jaar?*

"Dat ik ontdekte dat ik veel beter kon leren dan ik dacht. Ik keek op tegen de opleiding voor schoonheidsspecialist. Daarom koos ik in eerste instantie voor de pedicure opleiding. Toen ik daarna toch de opleiding voor schoonheidsspecialiste aandurfde, merkte ik dat ik dat gemakkelijk aan kon. Daardoor begon ik leren leuk te vinden. En ik ben nooit meer gestopt. Speciale opleidingen voor lymfedrainage, acne, rimpelreductie, bindweefselmassage en medische schoonheidsspecialiste dermatologie rondde ik af met goede resultaten."

*Hoe staat Bodyspice er voor als het dertig jaar bestaat?*

"Over tien jaar hoop ik dat we nog steeds vele klanten naar volle tevredenheid helpen. Blijde klanten zorgen ervoor dat wij plezier in ons vak hebben en dat we mogen blijven bestaan. Nieuwe ontwikkelingen vind ik interessant. Zo hebben we recent een drie dimensionale camera aangeschaft waarmee je de huid van binnen kunnen bekijken en dus beter kunnen behandelen en adviseren. Ik hoop dat we over tien jaar met de juiste vernieuwingen zijn meegegaan. En het allerbelangrijkste: dat de servicegerichtheid nog net zo is als de afgelopen twintig jaar."