

Niet nieuw, wel razend actueel! Het Cosmetics-paspoort voor verkoopadviseurs op de winkelvloer, is dankzij een initiatief van de Nederlandse Cosmetics Vereniging en een aantal leveranciers een feit. Voorzien van aantekeningen betreffende kennis en kunde, weer een stap op weg naar professionele en vakbekwame bediening van de tegenwoordig zo kritische klant.



# PASPOORT VOOR BEAUTYXPERTS

Is het verkopen van cosmetics in Amerika reeds lang verheven tot topsport en in Engeland een servicevak bij uitstek, in Nederland kan het nog alle kanten op. In een column in een toonaangevend glossy consumentenmagazine werd vorig najaar het Cosmeticspaspoort een visitekaartje voor de winkel genoemd. Een Xpert in het bezit van het paspoort een verademing ten opzichte van de 'het was net nog zo gezellig, voordat de klant kwam uitstraling'. De klant vaart er dus wel bij, maar hoe zit het met de verkoper zelf?

## Stimulans

Ineke Hollestelle, eigenaresse van Parfumerie Hollestelle in Bunnik: "Zeker in een zaak met veel merken is het zinvol om met het paspoort

te werken. Het geeft, mits consequent bijgehouden, een goed overzicht van wat je op trainingsgebied hebt gedaan. Ik zie het vooral als stimulans voor jonge- en nieuwe medewerkers. Je kunt bovendien bij een sollicitatie laten zien wat je qua kennis in huis hebt. Overigens verwacht onze klant altijd van iedereen kwaliteit en knowhow, paspoort of niet".

"Onze klanten zijn goed op de hoogte en verwachten veel van ons team", aldus Jolijn Jansen, verkoopster bij parfumerie Aphrodite in Oss. In de zeven jaar die zij in de branche werkzaam is, heeft zij veel trainingen gevolgd. "Ik vind het een prima initiatief en het stimuleert mij persoonlijk om zoveel mogelijk kennis op te doen. Het is gewoon leuk om het boekje vol te

krijgen. Onze klanten weten wel dat er getraind personeel in de winkel staat, maar het geeft toch extra duidelijkheid en onderscheidende kwaliteit. Je zou het dan eigenlijk in de winkel moeten kunnen vermelden op bijvoorbeeld een counterkaart”.

## Specialisme

Ook Marjolein Hogervorst van drogisterij/parfumerie Van Beem in Hillegom is enthousiast. Ze zit nu drie jaar in het vak en geniet van alles wat er valt te leren. “Het paspoort is handig om alles in kaart te brengen. Je ziet direct welke thematrainingen je hebt gevolgd en of er gezien de verstreken tijd een update nodig is. Klanten zijn gevoelig voor specialisme, dus je zou spontaan kunnen melden dat je een specifieke training hebt doorlopen en dat je van daaruit optimaal en actueel kunt adviseren. Natuurlijk is het goed als klanten landelijk op de hoogte zijn van het bestaan van het paspoort. Eerst je paspoort laten zien en dan pas mogen helpen, vind ik echter een brug te ver. Ik ben nu assistent bedrijfsleidster en wil nog graag verder groeien in de branche. Het paspoort markeert dan mooi de stappen die je daarbij neemt”.

Positieve reacties dus op het paspoort. Nog even een paar kanttekeningen. Het is belangrijk dat het paspoort branchebreed een duidelijk ‘gezicht’ krijgt en dat iedere leverancier die op opleidingsgebied een bijdrage levert aan de kwaliteit op de winkelvloer hier aan mee doet. Als gebruiker is het goed je paspoort als persoonlijke bagage te beschouwen en dus te zorgen dat je het altijd mee neemt naar trainingen en consequent laten bijschrijven. En...een gedreven vanuit jou persoonlijk komende klantgerichte houding is wat de klant (ook) verwacht!



<p>Merk en naam cursus/training/opleiding</p> <p>[ ] dag [ ] dagdeel</p> <p>Datum</p> <p>Stempel</p> <p>Handtekening/naam trainer</p>	<p>Merk en naam cursus/training/opleiding</p> <p>[ ] dag [ ] dagdeel</p> <p>Datum</p> <p>Stempel</p> <p>Handtekening/naam trainer</p>
<p>Merk en naam cursus/training/opleiding</p> <p>[ ] dag [ ] dagdeel</p> <p>Datum</p> <p>Stempel</p> <p>Handtekening/naam trainer</p>	<p>Merk en naam cursus/training/opleiding</p> <p>[ ] dag [ ] dagdeel</p> <p>Datum</p> <p>Stempel</p> <p>Handtekening/naam trainer</p>