

'BIJ MIJ GEEN MASSAGES'

Ze is ambitieus, eigenzinnig en bijzonder leergierig. Haar vak neemt ze zeer serieus. Maar ook de ondernemerskant van het beroep spreekt haar aan. Zodanig dat Yvonne Austin begin dit jaar een tweede instituut opende, in Groningen. Binnenkort komt ze met een eigen huidverzorgingslijn.

Druk? "Dat kun je wel stellen!" lacht ze. "Alles loopt op dit moment een beetje door elkaar heen, maar ik hou het onder controle. Mijn tweede instituut is begin januari geopend. In mijn andere instituut in Assen werk ik op alle dagen, behalve op donderdag en zaterdag. Dan zit ik in Groningen. Hier heb ik een schoonheidsspecialist in vaste dienst en een stagiaire. In Assen werk ik alleen. Binnen twee maanden had ik al veel nieuwe klanten. Een soortgelijk instituut als dit had je nog niet in Groningen, ik werk anders dan de meeste schoonheidsspecialisten."

Waarmee onderscheid jij je dan? "Ik geef geen gewone schoonheidsbehandelingen van een tot anderhalf uur, maar alleen korte, zeer effectieve huidverbeterende behandelingen. Ik maak gebruik van verschillende intensieve huidverbeterende peels en microdermabrasie. Behandeltijden van dertig tot vijftig minuten zijn voldoende. Daarnaast doe ik ook huidverjonging. Het verzorgen van de huid moet de klant zelf thuis doen, uiteraard wel met de juiste producten. Ik geef de huid wat hij op dat moment nodig heeft, al dan niet in kuurverband. Dat spreek ik van tevoren met de klant af. Het intakegesprek is belangrijk om er achter te komen wat voor verwachtingen de klant heeft. Voor dat gesprek hoeft de klant niet te betalen. Bij mij vind

"Ik ben een echte ingrediëntenfreak"

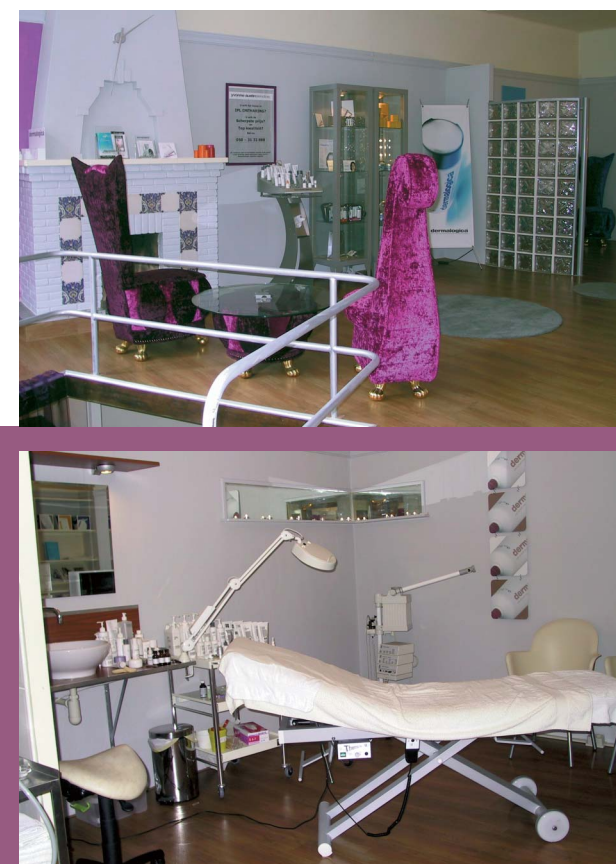
je geen ontspannende massages en dergelijke. Mijn doel is de huid zo optimaal mogelijk te laten functioneren, zodat hij er zo lang mogelijk jong blijft uitzien met zo min mogelijk rimpels. Je krijgt geen rimpels weg met een crème, je kunt alleen de huidconditie verbeteren en daardoor huidveroudering vertragen. Dat



Bij de ingang staat een behandel-tafel voor een gratis huidanalyse

kan alleen met de juiste samenstelling van de producten. Dat leg ik klanten ook uit, zodat ze mijn manier van werken begrijpen."

Welke merken heb je op de plank staan? "Ik heb verschillende merken in huis, die mij aanspreken door de samenstelling en de mogelijkheden die ze mij als specialist bieden. Ik werk niet met een bepaald merk bij een bepaalde klant, maar gebruik producten en technieken door elkaar heen. Ingrediëntenkennis is daarvoor noodzakelijk, anders loop je kans op huidreacties of dat producten elkaar nadelig gaan beïnvloeden. Ik werk met Dermalogica, md formulations, het Carat-programma van Pascaud en met de producten van Agera Rx. Dat zijn vrij heftige peelings, waar je bepaalde huidproblemen goed mee kunt aanpakken. Afhankelijk van de conditie van de huid, kies ik voor een bepaald product. Ik let op ingrediënten, ik zie welke producten met elkaar te combineren zijn. Ik werk al jaren op deze manier en weet precies met welke producten ik het beste resultaat krijg."



Yvonne Austin opende in januari een nieuw instituut in hartje Groningen



Yvonne Austin: "Meer tijd betekent niet meer resultaat"

Waarom wilde je een tweede instituut? "Ik heb nieuwe prikkels nodig, was toe aan een 'nieuwe uitdaging' zoals dat heet. Ik wilde graag naar Groningen en hield de beschikbare bedrijfspanden al een tijd in de gaten. Toen ik de kans kreeg dit pand in hartje Groningen te huren, heb ik dat direct gedaan. Het opbouwen van een nieuwe klantenkring valt me niet tegen. Bij de ingang heb ik een behandel-tafel staan waar mensen die binnenlopen een gratis huidanalyse kunnen krijgen van dertig minuten. Je moet investeren in nieuwe klanten. Mensen kunnen hier terecht voor huidverbetering, lichtontharing (ipl), anti-rimpelbehandelingen en een keer in de maand komt een arts langs voor botox-injecties. Zoiets had je nog niet in Groningen, maar er was wel vraag naar. Mensen vinden het ook prettig dat ik korte behandelingen geef, die kun je makkelijk tijdens de lunch of vlak na je werk inplannen."

Hoe ligt je prijsniveau? "Ik vraag ongeveer zestig à zeventig euro voor drie kwartier. Maar de prijzen zijn niet gekoppeld aan tijd maar aan resultaat. Ik verkoop

duo geen tijd en ook geen behandeling, maar resultaat. De prijs van de behandeling wordt bepaald door wat ik nodig heb om een bepaald resultaat te krijgen. Ik ben van mening dat meer tijd niet per se meer resultaat betekent. De behandeling die de klant krijgt bepaal ik pas op het moment dat ik de huid zie en hangt geheel af van wat de huid op dat moment nodig heeft."

En dan straks een eigen huidverzorgingslijn. "Ja, dat lijkt me geweldig! Ik ben er al ruim een jaar mee bezig, maar het zat al veel langer in mijn hoofd. Alle formules zijn in samenwerking met cosmetisch chemicus Hans Brand ontwikkeld, en inmiddels heb ik de eerste proefverpakkingen al gezien. Ik ben een echte ingrediëntenfreak, dus ik geniet enorm van het ontwikkel-proces. De lijn zal bestaan uit een aantal aanvullende producten voor in het huidverzorgingsinstituut. De lijn is onder meer gericht op het bevorderen van de collageen- en elastine-aanmaak in de huid. Hyaluronzuur moet de vochtbalans op peil houden. De producten bevatten geen geur- en kleurstoffen en



Naam: Yvonne Austin
Leeftijd: 39 jaar
Naam instituten: 'Yvonne Austin SkinClinic'
Locatie: Assen en Groningen
Merken: Dermalogica, Caratprogramma van Pascaud, md formulations en Agera Rx.
Behandelingen: huidverbetering (acne, pigmentatie, littekens) en huidverjonging, ipl-ontharen (Lumina), ipl-couperose en haarvatbehandeling, rimpelcorrectie met Bioskin-Jetting, botox-injecties door arts.



Vaste medewerker Marjolein (links) en stagiaire Daniëlle

geen parabenen. Je zou het een soort niche-producten kunnen noemen, gericht op anti-aging, hyperpigmentatie en acne. Ik weet niet hoeveel producten er uiteindelijk zullen komen, dat ligt niet vast. De lijn bevat in ieder geval ook een dag- en nachtverzorging."

Wanneer zal de lijn verschijnen? "Nog dit jaar. Wanneer kan ik nog niet precies zeggen. Ik wil de producten op exclusieve verkooppunten afzetten, bij huidverzorgingsinstituten die op een bepaald niveau werken. Aanvullend zal ik een aantal behandelingen voor in het instituut ontwikkelen, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van microdermabrasie en peelings zodat de actieve werkstoffen goed kunnen worden opgenomen. Voor deze behandelingen moet de schoonheidsspecialist wel een bepaald kennis- en ervaringsniveau hebben."

Je doet al jaren ipl-ontharing. Goede omzetmaker? "Ja, vijf jaar geleden was dat binnen de kortste keren een van de grootste omzetmakers van mijn instituut. Maar als gevolg van de wildgroei zakten de prijzen van ipl-behandelingen nu enorm, en dat terwijl de prijzen van de apparatuur hetzelfde zijn gebleven. Dit betekent dat het nu veel langer duurt voordat de investering is terugverdiend en je er per saldo iets aan overhoudt. Mijn advies is om je niet te laten verleiden door agressieve verkoopmethoden van bepaalde ipl-leveranciers, maar je objectief te laten voorlichten. Bijvoorbeeld door contact op te nemen met de Kerngroep van erva-

ringsdeskundigen die al jaren met laser of ipl werken. Hierover stond laatst een artikel in de *Schoonheidspecialist*. [ssp 3/2005, red.] Ik werk zelf met de Lumina Multifunctional. Deze is inzetbaar voor zowel ontharing als couperose/haarvaten en skinrejuvenation. Omdat ik al vijf jaar dagelijks met ipl werk, weet ik nu waar ik op moet letten bij een apparaat. Met name wat het praktisch gebruik voor de schoonheidsspecialist betreft, schort er nog wel wat aan het gebruiksgemak van veel ipl-apparaten. Er wordt zoveel onzin verkondigd. Je kunt wel stellen dat de markt nu een compleet chaos is. Ontharingsapparatuur wordt zonder enige opleidingseis overal geplaatst, bij kappers, zonnecentra, tatoeageshops, noem maar op. Dat is zorgwekkend. Ik ben van mening dat je verstand van zaken moet hebben als je met deze techniek wilt werken."

Wat zou er volgens jou moeten gebeuren in de branche om orde in de chaos te scheppen? "Ik ben een groot voorstander van een keurmerk voor ontharingsapparatuur en behandelaars. Er zou zoiets moeten komen als 'erkend ipl-therapeut' of 'erkend lasertherapeut'. Ik heb me daarom ook aangesloten bij de Kerngroep ipl-en laserontharing. Het doel van deze groep is om een objectief beeld te vormen van de werkelijke resultaten, beperkingen en problemen waar je als ipl- of lasergebruiker mee te maken krijgt. Ook het fenomeen huren staat me tegen. Je kunt niet één keer per maand een dagje flitsen of laseren. Om het goed te kunnen doen heb je veel ervaring nodig en die bouw je zo niet op."