

ETALEREN

DE COSMETICABRANCHE HEEFT AL VAN KINDS AF AAN EEN ROL GESPEELD IN MIJN LEVEN. DE OPA EN OMA VAN MIJN VRIENDIN HADDEN EEN DROGISTERIJ, HIER MOCHTEN WE ALTIJD EEN ZAK DROP SCHEPPEN UIT DE BAKKEN VAN DE TOONBANK. ZOVEEL ALS ER IN DE ZAK PASTE.

Aletta de Rooij,
Businessinspirator & Saloncoach
Partners in Crème



Onze burenhadden ook een drogisterij. Een aantal jaren heb ik mogen helpen met balansen de eerste week van januari. Ook hier voelde ik mij als een kind in een snoepwinkel. Wanneer ik nu nog wel eens een ouderwetse drogisterij binnenstap, herken ik de geur direct: alle herinneringen komen weer naar boven.

Mijn eerste echte baan was bij een parfumerie in Scheveningen. Een badplaats, wat betekent dat buiten de seizoenen het doordeweeks niet heel druk is en je genoeg tijd hebt om op te ruimen, te spiegelen en schoon te maken. Hier leerde ik mijn belangrijkste lessen.

Binnen no time had ik alle kasten schoon, gespiegeld en op volgorde van de prijslijst opnieuw ingeruimd. Dit gaf meteen goed inzicht in de voorraad en je leerde ook het assortiment goed

kennen. Uiteraard was mijn baas, die zich overigens niet zo vaak liet zien, hier erg blij mee.

Met het schouderklopje op zak ging ik vol enthousiasme verder met de stellingen in het midden van de winkel. Ook hier zou ik wel iets moois van maken, want het was nu erg rommelig. Ik kan me nog goed herinneren dat dit voornamelijk kwam door de zeppen. Het waren kleine zeepdoosjes van Chanel, Dior, Nina Ricci enzovoorts. Plastic zeepdoosjes zónder verpakking. Naast rommelig ook nog eens vreselijke stofnesten.

Trots als een pauw was ik aan het einde van de dag, toen alles schoon en netjes neergezet stond te pronken. En toen kwam mijn baas. Ik was helemaal blij dat hij precies die middag alweer een kijkje kwam nemen.

Echter de stoom kwam uit zijn oren en hij maaide met één veeg alle zeepdoosjes weer op een hoop. De tranen schoten mij in de ogen! Wat was hier nu misgegaan?

Om zijn tact stond deze beste man niet bekend, dat ondervond ik nu ook. "Je hebt het geëtaleerd!", tierde hij. "Etaleren doen we in de etalage, in de winkel verkopen we!" Teleurgesteld en verbouwereerd bleef ik achter.

We zijn meer dan 30 jaar verder, maar zijn woorden zitten in mijn brein

gegrift. Want niets is minder waar. Stel je maar eens voor dat in de supermarkt de producten geëtaleerd in de schappen zouden liggen. Dan pak je het niet. Wanneer je iets op deze manier gepresenteerd ziet staan, durf je er als klant niet aan te komen. Je voelt als het ware aan dat dit niet de bedoeling is.

Ook in de salons zie ik dat producten vaak 'geëtaleerd' gepresenteerd staan. Ontzettend mooi, maar niet bevorderlijk voor de verkoop. Presenteer je producten op logische volgorde in strakke rijen in open kasten. Toon je voorraad, haal ook zoveel mogelijk uit de lades, indien mogelijk zelfs make-up.

Dus ja, ik denk nog heel vaak terug aan de woorden van mijnheer V. wanneer ik op bezoek ben in een salon. Ik hoop alleen dat ik het iets tactischer verwoord...