

De redactie van vaktijdschrift De BeautySalon sprak met eigenaar-directeur Henk van Hout van Bowie Medical



Twee jaar geleden verhuisde Bowie Medical naar een nieuw pand, gelegen aan de rand van Oss. Sindsdien kunnen schoonheidsspecialisten en andere beautyprofessionals voor vrijwel hun volledige assortiment – van cosmeticaproducten en dagelijkse salonbenodigdheden tot IPL-systemen en behandelstoelen – terecht bij de groothandel annex gespecialiseerde leverancier op het gebied van beautyapparatuur en saloninrichting. Het succes van Bowie Medical laat zich goed meten in de populariteit van het bedrijf, getuige het feit dat door de jaren heen het aantal gebruikers van haar apparatuur en inrichtingen is gegroeid tot boven de 10.000! Directeur-eigenaar Henk van Hout legt uit: “Ik sta er voor dat wat ik verkoop ook daadwerkelijk werkt, vanuit een principe dat onderbouwd is. Ik hang aan onze apparatuur een prijs waarvan ik zeker weet dat ik me daarvoor over vijf jaar niet hoeft te schamen. De Ecolite IPL is hier één mooi voorbeeld van.”

door een onafhankelijk bureau is uitgevoerd. Uit het onderzoek bleek dat meer dan 80 procent van onze klanten tevreden is over wat wij bieden. Dat is een mooi percentage, maar niet voldoende om rustig op onze lauweren te gaan rusten. Zeker omdat bleek dat bijna tien procent van onze klanten op bepaalde punten niet geheel tevreden was, en ruimte voor verbetering aangaf. Vanuit deze groep zijn ook de nodige verbeteringen aangedragen. Insteek voor 2011 wordt het maken van een opnieuw extra kwaliteitsslag. Hiervoor wordt momenteel een programma uitgewerkt. Al onze medewerkers gaan gecoacht worden. Primair doel is het afzeker van de kwaliteit en service die mensen van Bowie mogen verwachten. Dit wil concreet zeggen dat we enerzijds de kwaliteit van de producten nog verder gaan verbeteren en borgen, en dat we anderzijds

aanbieden van apparatuur en saloninrichtingen. “Zeker wat dat betreft is het bij dit bedrijf echt een kwestie van ‘East meets West’. Net als bij mij thuis eigenlijk. Ik heb een Chinese dochter en een Europese zoon. Dat zie je terug in mijn assortiment. Meer dan de helft van ons aanbod wordt gevormd door hoogwaardige westerse producten. Met name uit West-Europa en Amerika. Het overige deel is afkomstig uit Azië en dan vooral uit China.”

“In Azië gebeurt zeer veel op het gebied van beautytechnologie. Je hoort heel vaak: ‘Wat uit China komt is slecht en wat uit Duitsland komt, is goed.’ Daar wil ik graag wat nuance op aanbrengen, want ik kan uit eigen ervaring genoeg inferieure systemen uit Duitsland aanwijzen, zoals ik ook de apparatuur van zeer goede kwaliteit uit China weet te

Bowie Medical als onze klanten hier veel plezier aan beleven. Als systeemleverancier moet je constant de juiste keuzes maken. Soms is de prijs/kwaliteitverhouding beter in Azië, soms is het beter in het Westen. Een voordeel voor onze klanten is dat we ze feitelijk het beste van twee werelden bieden. We presenteren in onze showroom een ruime keuze, die zich laat onderverdelen in een

echter al die jaren vastgehouden aan dezelfde eerlijke prijs voor deze IPL. Namelijk de prijs die hoort bij de uitstekende kwaliteit van dit apparaat, welke al die jaren aan de top overeind is gebleven!”

De prijsontwikkelingen in de markt hebben er wel toe geleid dat bij Bowie verder werd nagedacht, en dit leidde tot een eerste aanzet voor

“Het gebruik van onze bodycare-systemen vergt van de gebruiker wel enige commitment. Het zijn geen koffiezetapparaten: stekker erin en gebruiken maar. Onze klanten geven aan behoefte te hebben aan opleiding, ondersteuning en een goede technische service. Bowie Medical heeft alle mogelijkheden in huis om dit goed te kunnen aanbieden.”

aantal kwaliteitsniveaus. Ik vind dat erg belangrijk, want er zijn altijd verschillende budgetten en kwaliteitseisen. Dus moet je ook voor ieder wat in huis hebben!”

Easyrent-concept
Al in de periode dat laser en IPL nog in opkomst waren, konden schoonheidsspecialisten bij Bowie Medical terecht voor deze apparatuur. “We begonnen met laser en daarna volgde de Ecolite IPL, die wij verkochten voor 15. à 16.000 euro. De Ecolite IPL is een degelijk Europees (Engels) systeem dat bedrijfszeker en veilig werkt en zeer goede resultaten biedt. Gebruikers en hun klanten

het Easyrent-concept, dat in 2011 geïntroduceerd wordt. “Dit verhuurconcept is gebaseerd op een speciaal voor ons in Azië geproduceerde IPL. De strekking bij dit concept is bewust niet verkopen, maar eerst een tijd verhuren. Zo kunnen we de service goed in de gaten houden en er is een volledige garantie. Easyrent is net zo gemakkelijk als het klinkt. Je huurt per maand en kan er elk moment van af. Veel mensen vinden het moeilijk om nu flink te investeren, maar er is wel een duidelijke behoefte aan IPL. Met het Easyrent-concept kunnen we ons nieuwe IPL systeem met 100% begeleiding en stap voor stap in de markt zet-

dankzij het Easyrent-concept kunnen ze zowel voor de aanschaf als het huren van IPL voortaan bij ons terecht.”

Salonmeubilair
Bowie Medical is niet alleen gespecialiseerd aanbieder van beautyapparatuur, men kan er ook terecht voor (de volledige) saloninrichting. Ook hier wordt gewerkt met verschillende kwaliteit- en dus prijsniveaus. “We bieden saloninrichting uit Italië, Spanje en China, maar het overgrote deel van ons aanbod wordt nog steeds voor ons geproduceerd in Duitsland. Zeer naar tevredenheid, maar dergelijke behandelstoelen zijn wel twee keer zo duur als in Azië. Daarover moeten we dus wel reëel zijn. Ook in ons verkoopverhaal. We laten mensen daarom verschillende stoelen zien en ook de verschillen qua kwaliteit komen aan bod. ‘Dit is een Duitse stoel met Deense motoren en die werkt zuss en zo. En dit is een Chinese stoel met Chinese motoren, die werkt als volgt. Dit zijn de voordelen en dit zijn de nadelen.’ Maar uit welk land de stoel ook komt, men krijgt bij ons altijd drie jaar garantie op het motorsysteem. Dat zijn stappen die we zelf genomen hebben en waardoor we ook een duidelijke voorsprong hebben opgebouwd op bedrijven die alleen met Chinese of alleen met Westerse producten werken. Hoe goed dit wordt gewaardeerd, blijkt wel uit het feit dat we in Nederland meer dan 10.000 gebruikers van onze apparatuur en inrichtingen hebben.”

Vernieuwing
Innovatief te werk gaan. Het is iets waar Henk zeer van doordrongen is en in zijn bedrijf altijd weer de nadruk op legt. “De beautybranche

pen van een paar honderd euro tot tweeduizend euro. Apparatuur waarmee men een nieuw type behandeling of een nieuw type therapie kan aanbieden. Zo komen we begin 2011 met ‘Fractional Needling’. Iedereen kent wel de rollers met kleine pinnetjes erin. Als alternatief komen er nu kleine apparatjes op de markt, die beter, gecontroleerder en preciezer in de huid prikken en daar perforaties tot stand brengen. Met ‘Fractional Needling’ gaan we direct in januari al van start.”



“Innovatiebeleid bij Bowie Medical: elk seizoen iets nieuws”

Direct op de verhuizing volgde de wereldwijde kredietcrisis. Een spannende periode, die Bowie Medical naar eigen zeggen goed is doorgelopen. “We hebben meer dan een miljoen euro geïnvesteerd; voor een bedrijf als Bowie is dat veel. Je houdt in het begin toch een beetje je hart vast. Maar we zijn de crisis buitengewoon goed doorgelopen. Helaas, zoals veel bedrijven, hebben we niet zo hard kunnen doorgroeien zoals de jaren daarvoor, maar de toegevoegde waarde die we dankzij de verhuizing op één plek

bod, maar ook qua ondersteuning en opleidingen.’ Het serviceverhaal is vooral ook bij onze apparatuur en saloninrichting erg belangrijk. Voor veel salons is het zelfs dé reden om bij ons te kopen in plaats van bij een andere leverancier.”

Onderzoek
Afgelopen jaar heeft Bowie Medical onderzoek gedaan naar het kwaliteitsniveau en de servicegraad. En dan met name hoe dit wordt ervaren door de eigen klanten. “We willen ons goed profileren. Zodoende dat dit klanttevredenheidsonderzoek

de kwaliteit van de dienstverlening gaan optimaliseren.”

East meets West
Met Bruno Vassari is Bowie Medical importeur van een eigen hoogwaardige cosmeticajijn. Maar in de showroom kunnen schoonheidsspecialisten ook voor de verzorgingsproducten van enkele andere cosmeticamerken terecht. Daarnaast vindt men in Oss een ruim assortiment serviceproducten (alcohol, handschoenen, tissues, gereedschappen, et cetera). De grootste naamsbekendheid heeft Bowie echter verworven met het

vinden. We hebben er acht jaar geleden al voor gekozen om mee te gaan in de Aziatische ontwikkeling. Het is bijna onbeschrijfelijk hoe snel de ontwikkelingen daar gaan. Ze zitten daar echt niet meer op een botje te kluiven! De metro in een stad als Guangzhou is tien keer beter dan de metro in menig Europese stad. Vorige maand ben ik nog voor drie weken in China geweest en ik ben zeer verheugd om te kunnen vertellen dat we nu echt de allerbeste Chinese bedrijven binnen ons vakgebied aan ons hebben weten te binden. In de toekomst gaan zowel

zijn er erg tevreden over. Maar wat zie je nu gebeuren... Vier jaar geleden kwamen mensen met de vraag: ‘Hoe kunnen jullie nu zo goedkoop zijn?’ Een paar jaar geleden geloofden soms schoonheidsspecialisten ons verhaal niet en kochten ze een minder geavanceerd apparaat van 45.000 euro omdat die IPL, afgaand op de prijs, beter zou zijn dan de Ecolite. De ontwikkelingen zijn sindsdien heel snel gegaan en nu is er zelfs IPL-apparatuur op de markt voor rond de 10.000 euro. Steeds vaker horen we hier nu: ‘Waarom zijn jullie zo duur?’ Wij hebben

ten. Tijdens de afgelopen reizen in China heb ik meerdere IPL fabrieken bezocht. Bij de fabriek waarvoor we uiteindelijk gekozen hebben, worden op ons verzoek diverse Europese componenten in het IPL-systeem gezet. Zodoende beschikken we nu over een apparaat met een hele goede prijs/kwaliteitverhouding en uiteraard met medische CE keur. IPL heeft de afgelopen zes jaar een verbluffende ontwikkeling doorgemaakt. Ook het aantal aanbieders is vertienvoudigd. Mensen kiezen nog altijd voor Bowie Medical vanwege onze goede naam en reputatie. En

vraagt constant om nieuwe trends. Het is een vrouwenmarkt en modegerelateerd. Er gebeurt veel en daar springen wij steeds op in. Vaak nemen ook we een leidende positie hierin. Qua vernieuwing hanteren wij ook een duidelijk beleid, met elk jaar voldoende relevante noviteiten. Het laatste jaar vooral door kleinere, betaalbare, nieuwe systemen op de markt te zetten die voor echte vernieuwing in de salon kunnen zorgen (Tele-Gone, Cryo-therapie, Mesorollers, etc). Daar borduren we in 2011 op voort met nieuwe behandelssystemen, die qua prijs uiteenlo-