Virtauksia maailmalta kampaamoalalle

Uudenlainen konsepti tuo kampaamoon tarkkaan harkitun palvelun ja korostaa asiakkaan hyvää oloa

Hiusmuotoilija Piia Martiskainen on alalla toisessa polvessa. 35-vuotias ammattilainen on ehtinyt osallistua useisiin kansainvälisiin hiusalan kilpailuihin ja perustaa Piece of Hair -kampaamon Helsinkiin 2009. Liike muutti isompiin tiloihin Citycenteriin vuonna 2011. Elokuussa yrittäjä avaa toisen liikkeen Espoon Iso Omenan kauppakeskuksen uuteen osaan. Kampaamosta tulee ainutlaatuinen italialaisine kalusteineen.

Suorastaan day spa -tunnelmainen liike avautuu 11.8. ja tarjoaa paikan 18 hiusmuotoilijalle. Suomessa on eniten 1-2 hengen kampaamoja, joten Piia Martiskaisen uusi Piece of hair –kampaamo on alalla merkittävän kokoinen. Myös Helsingin 7-paikkainen liike säilyy.

”Haimme toimivaa kauppakeskuspaikkaa, joten laajeneva Iso Omena oli luonnollinen ratkaisu. Itselläni on nyt sisäinen tahto mennä eteenpäin ja tehdä uutta. Piece of hairista tulee hyvään ja rentoon palveluun keskittyvä paikka. Uutta on myös Lorealin pikakampauspalvelu, jota on jo kokeiltu Helsingin liikkeessä”, Martiskainen kuvailee.

Pikakampaukset ovat hitti

”Aloitin jo opiskeluaikana Pasilassa hiusalan kilpailut. Kuuluin koulun kilpailukerhoon. Karsintojen jälkeen pääsin vuonna 2003 Sveitsiin alle 23-vuotiaille suunnattuun World Skills -ammattitaitokilpailuun. Se vastaa alan olympialaisia. Kampausten tekeminen on aina ollut lempijuttuni”, Piia Martiskainen toteaa.

Martiskaisen liike toi Suomeen Lorealin pikakampauskonseptin. Siitä tuli huippusuosittu. Kampauksia tehdään noin 200 kuukaudessa. On siis luonnollista tuoda se myös yhdeksi uuden liikkeen palveluista.

”Kampaamoalakin muuttuu ja halutaan uutta. Huippupalvelu on meillä tärkeä kilpailuvaltti. Panostamme siihen hakien vaikutteita luksushotelliketjujen palvelusta ulkomailla. Tarjoamme laadukasta, loppuun asti mietittyä ja ystävällistä palvelua kuitenkin rennolla otteella. Hyvä sijainti ja asiakkaalle sopivat aukioloajat kuuluvat hyvään palveluun”, Martiskainen muistuttaa.

Palvelulla erotutaan

Piia Martiskainen ja liiketoimintaa myös kehittämässä oleva avomies *Mikko Kääriä* kokevat, ettei Suomessa vielä panosteta riittävästi asiakaskokemuksen rakentamiseen ja palveluun kampaamoissa. Sitä he haluavat olla muuttamassa parempaan päin.

Piece of hair erottuu palvelullaan joukosta. Avainasemassa ovat myös laadukkaat tuotteet ja hyvät tekijät.

”Hyvä tekijä on meidän mielestä joustava, lahjakas ja hyvin motivoitunut, uuttakin oppiva. Palvelun on oltava konsultoivaa”, Piia Martiskainen summaa.

Mikko Kääriä rakentaa palvelukonseptia ja kokonaisuutta sekä suunnittelee liikkeen markkinointia. Hänellä on pitkä kokemus kansainvälisten palvelualan yritysten toiminnasta myös ulkomailla.

”Haluamme kouluttaa työntekijämme hyvin, pitää osata olla oma itsensä ja palvella hyvin, pokkurointi ei kuitenkaan kuulu hyvään palveluun. Reklamaatiot pitää osata hyväksyä ja ottaa vastaan”, Kääriä sanoo.

Lempikahvia ja valohoitoa

Palvelu alkaa jo nettisivuista, joilla varataan aika jatkuen siihen kun asiakas astuu sisään liikkeeseen ja poistuu sieltä, tähän on mietitty kunnon prosessi. Lisäksi Martiskainen haluaa tuoda maailmalta uusia trendejä.

”Myös odotustiloihin ja vastaanottoon panostetaan. Haluamme antaa kuvan, että välitämme vilpittömästi asiakkaastamme. Kyseessä ei ole pikaparturi, käynnin jälkeen on oltava rentoutunut olo, kokemuksellisuus on avainsana. Kampaamoon tullaan rauhoittumaan. Siksi pienetkin asiat ovat tärkeitä. Tarjoamme asiakkaan lempikahvia ja muistamme hänen nimensä. Pesupaikalla saa rentouttavaa valohoitoa ja hierontaa”, pariskunta kuvailee.

Hyvään palveluun pystytään, kun aikaa varataan riittävästi jokaista asiakasta kohden. Piia Martiskaisen mukaan taantumasta huolimatta halutaan näyttää hyvältä ja panostaa hyvään oloon ja elämyksellisyyteen.

Mistä tunnistaa hyvän kampaamon?

Hyvän kampaamon tunnistaa Piia Martiskaisen mukaan jo sisään astuessaan. Se näkyy siisteydessä, henkilökunnan ulkoasussa ja miten asiakas vastaanotetaan ovelta.

Isommissa liikkeissä pyritään tarjoamaan henkilökunnalle paljon koulutuksia ja kehittämään työskentelytapoja. Työntekijöistä pidetään hyvää huolta. Lisäksi pitää olla tietty tapa toimia, tietty takuu työn laadussa.

”Itse haen kampaajat henkilökohtaisen tapaamisen ja asenteen perusteella. Lahjoja pitää olla ja asenne kohdillaan. Kättelystä jo huomaa paljon. Empaattisuuden ja asiakaspalveluhenkisyyden pitää huokua. Myös keskustelutaitoja ja rehellisyyttä arvostan”, Martiskainen kertoo.

Piece of hair haluaa suunnata palvelunsa kaikille, jotka arvostavat ystävällistä ja laadukasta palvelua. Konseptista ei tehdä liian hienoa, kampaajalle pitää olla mukava tulla ja saada takuu hyvästä työstä. Asiakas lähtee silloin hyvällä mielellä ja palaa uudestaan.

**Piece of hairin** **erilaisia palveluita:**

- Käytössä myös Zenz-kasvivärejä

- Tarjoaa barber’s corner -palveluita miehille parranajoa varten

- Redken Loreal yhteistyö vuodesta 2011

- Uusia trendejä maailmalta seurataan tarkkaan

- Pikakampaukset ja meikit

- Chemistry-hoitoja Redkeniltä, shotit sekoitetaan yksilöllisesti tarpeen mukaan.

- Erikoishieronta ja rentouttava valohoito pesupaikalla

**Kuka Piia Martiskainen?**

*35-vuotias kampaamoalan yrittäjä. Valmistunut Stadin ammattiopistosta, Helpan kauneudenhoitoalan koulutusyksiköstä. Osallistunut sekä kansainvälisiin että kotimaisiin hiusalan kilpailuihin. Kotimaisista kilpailuista on tullut voittojakin.*

*Isä Arto Martiskainen perusti aikoinaan Espoon Iso Omenaan suuren West Hair –kampaamon. Tytär avaa samaan kauppakeskukseen 18-paikkaisen laatupalveluun keskittyvän liikkeen 11.8.*

**Lisätiedot:**

Piia Martiskainen, puh. 041 5028099

Sähköpostiosoite: piia.martiskainen@pieceofhair.fi