

MensenWerk
Michel Brok, filiaalmanager Il Mondo kappers:

‘Mensen luchten hun hart in de kappersstoel’

Van uitzinnig geluk tot intens verdriet. Filiaalmanager Michel Brok ziet het allemaal voorbij komen in zijn kapperszaak Il Mondo. Naast gezellige huis-, tuin-, en keukengesprekken, bespreken aankomende bruidjes in de Naaldwijkse kapperszaak voor welk kapsel zij kiezen op de grote dag. Maar, ook zieke vrouwen die op het punt staan hun haar te verliezen, krijgen de juiste aandacht.

door Renate van der Burg

Kroonluchters, lederen fauteuils, hoge spiegels en de geur die iedereen die weleens een kapperszaak binnenstapt, herkent. Bij een bezoek aan Il Mondo Kappers draait het niet alleen om een nieuwe coupe, maar ook om de beleving. Of iemand nu komt voor een totaal nieuwe look of voor de verzorging van het bestaande kapsel, wat vaststaat is dat de klant even weg is uit de dagelijkse hectiek en tijd voor zichzelf neemt. “Je mag met me mee”, zegt de blonde kapster opgewekt tegen de man die in de serre van zijn koffie geniet. “Oh leuk, waar gaan we heen?”, grapt hij. Het is een komen en gaan van klanten. “Dat is zo leuk in Naaldwijk; alle typen klanten komen hier. Jong en oud, man en vrouw.”

New York

Dat Michel verknocht is geraakt aan het Westland, blijkt wel: “Ik werk al twintig jaar in Naaldwijk, dus je zou kunnen zeggen dat ik voor vijftig procent een Westlander ben geworden. Ik woon in Den Haag, schuin tegenover onze andere zaak, dat is op loopafstand. Nu ben ik iedere dag twee keer een half uur reistijd kwijt. Kun je nagaan hoe leuk ik Naaldwijk vind”, lacht Michel. “Ik woon schuin tegenover Gert-Jan, die woont boven onze andere kapperszaak. Hij is de eigenaar van Il Mondo en een goede vriend. Hij bemoeit zich niet meer met deze zaak nu ik hier filiaalmanager ben. Toen ik twintig jaar geleden bij Il Mondo kwam werken, was hij gewoon mijn werkgever en werkten we als collega’s. Toen ik tien jaar in dienst was, kreeg ik een weekendje New York cadeau. Samen met Gert-Jan ging ik daarheen en dan zie je iemand ook van een andere

kant. We zijn nu al jaren de allerbeste vrienden. En dat we ook collega’s zijn, staat onze vriendschap niet in de weg. We zijn meer vrienden dan zakenpartners.”

Dorps karakter

Hij vervolgt: “Om terug te komen op Naaldwijk: het heeft een stadse uitstraling, maar een dorps karakter. Ik hou van de sfeer van een dorp. De klanten zijn trouw en daardoor kun je een betere band met ze opbouwen. En verder vind ik het heel prettig dat Westlanders recht door zee zijn, dat werkt heel fijn. Om ervaring op te doen heb ik in vijf verschillende zaken gewerkt en heb ik ook nog les gegeven op de kapperschool. In al die jaren heb ik geleerd om met iedere klant op te kunnen schieten. Ja, ik heb echt van alles in de stoel gehad. Van die diversiteit leer je heel veel. Het leukste van deze zaak is dat de klantenkring heel divers is, daarom ben ik hier al die jaren blijven hangen. Je ziet vaak dat een klant voor een speciale kapper of kapster uit ons team kiest, bijvoorbeeld omdat die persoon daar een speciale klik mee heeft. We hebben een hecht team waarbinnen iedereen zichzelf kan zijn. Daardoor is de sfeer goed en kan de klant ontspannen genieten van de behandeling.”

Emoties

Op de vraag of Michel nog klanten heeft van zijn eerste Il Mondo-jaren, reageert hij met een grijns: “Ik heb zelfs nog vaste klanten van 24 jaar geleden die uit Den Haag naar Naaldwijk komen. We hebben hier sowieso een grote vaste klantenkring en omdat je tijdens het knippen vaak over persoonlijke zaken praat, weet je van veel klanten wat er speelt. Je verbaast je er soms over wat mensen allemaal bespreken, er zijn echt veel mensen die hun hart luchten in de kappersstoel. Vrouwen praten bijvoorbeeld over hun huwelijk als er problemen zijn. En soms weet je dat een klant ziek is of een chemokuur moet ondergaan. Het komt wel eens voor dat een vrouw dan vooraf haar haar eraf wil laten halen. Dat doe ik dan na sluitingstijd, want zo iets levert nogal wat emoties op.



Michel Brok: “Ik vind het heel prettig dat Westlanders recht door zee zijn, dat werkt heel fijn.”

Foto: Frank Kraft

Dat vind ik zelf ook heel pittig, want je wilt mensen het liefst een mooi kapsel en een goed gevoel geven.” Maar, het is fijn dat geluk in de kapperszaak vaker voorkomt: “We krijgen veel aanstaande bruidjes die willen overleggen wat ze met hun haar kunnen. Ik ben voor een bruiloft een keer twee hele dagen exclusief geboekt. De bruid wilde drie verschillende kapsels. Dat vond ik echt een hele eer om te doen.”

Zomertrend

“Op mijn werk zie ik gelijk wat ik kan veranderen aan iemands kapsel. Privé heb ik dat wel afgeleerd, want het is niet altijd goed om als eerste iemands kapsel te zien en daarna pas de persoon erachter te leren kennen. Dat je daar de eerste jaren als kapper mee bezig bent, is logisch. Hier, met het team, kijken we ook regelmatig met elkaar naar verschillende kapsels, we gaan naar haarshows om de nieuwste trends bij te houden en we doen veel aan scholing. Het is

heel erg leuk dat iedereen leergierig is, daarom is het geen ‘moeten’, meent Michel. “De haartrend voor de zomer? Je gaat heel veel kleur zien. Ook extreme kleuren, zoals groen en blauw, maar die extremen zie je vooral op de catwalk”, licht hij een tipje van de sluier op.

Vrijheid

En zijn eigen zomertrend? “Zon, zee, strand, terrasjes, vrijheid, vrienden en gezelligheid. Die begrippen staan centraal in mijn vrije tijd. Ik leef graag met

de dag, het is heerlijk om rond twaalf uur te bedenken wat je verder die dag nog wilt doen. Hier op de zaak is de hele dag strak gestructureerd, ieder half uur komt er een nieuwe klant, in mijn vrije tijd wil ik dat niet. Door omstandigheden ben ik tot het besef gekomen dat er meer is dan keihard werken en geld verdienen. Ik hou erg van reizen en ik hoop eind van het jaar naar Zuid-Afrika te gaan. Op dat land ben ik verliefd geworden. De sfeer, de sterrenhemel, de dieren: prachtig.”