



## WELKOM BIJ HIZI HAIR

Al ruim 40 jaar maken wij iedere dag mensen mooier. Het is een passie die we delen met ons gehele Hizi Hair team, bestaande uit gedreven ondernemers en gemotiveerde medewerkers in onze salons en op het hoofdkantoor. Sinds in 1983 de deuren van de eerste Hizi Hair salon - toen nog Haarmode 2000 - openden, zijn we gegroeid naar 81 salons in 2024. Zonder een sterk team als dat van ons was dit nooit gelukt. We zijn trots op ons succes en dat vieren we graag samen!

In de jaren 90 zijn we gestart met franchise. Sindsdien is onze organisatie erop gericht franchisenemers slim te ondersteunen, zodat zij succesvol kunnen zijn in hun ondernemerschap. Hun succes is ons succes. Daarom bieden we continu persoonlijke en vaktechnische ontwikkeling aan iedereen binnen Hizi Hair. Samen tillen we ons merk, dat staat voor klantvriendelijkheid, een scherpe prijs-kwaliteit verhouding en bevlogen professionals, naar het volgende niveau.

**Ben jij klaar voor de 'next step' samen met ons?**



## INHOUDSOPGAVE

- |    |                                      |    |                           |
|----|--------------------------------------|----|---------------------------|
| 8  | Ondernemen bij Hizi Hair             | 24 | De Hizi Hair formule      |
| 10 | Wat betekent zelfstandig ondernemen? | 26 | Merkwaarden               |
| 12 | Onze visie op franchise              | 28 | Interieurconcept          |
| 14 | Hizi Hair Academy                    | 34 | Hizi & Me                 |
| 16 | Road to Success                      | 36 | Hizi Hair Servicepakket   |
| 19 | Onze professionele producten         | 38 | Ondernemers aan het woord |
| 20 | Onze klantbelofte                    | 42 | Fit to franchise          |
| 22 | Dit maakt ons Hizi Hair              |    |                           |

# ONDERNEMEN BIJ HIZI HAIR

NU EN IN DE TOEKOMST

**Ondernemen is uitdagend en vooral ontzettend leuk. Het vraagt om veel energie, flexibiliteit en leiderschap. Heb jij ambitie om je eigen salon te starten? Dan staan onze deuren voor je open!**

25 jaar geleden ben ik begonnen met werken bij Haarmode 2000. In 2004 heb ik het bedrijf overgenomen van mijn vader. Sinds mijn start bij Hizi Hair is er veel veranderd, maar de kern van ons bedrijf is nog altijd hetzelfde: onze klanten staan centraal en we investeren veel tijd en energie in het opleiden en ontwikkelen van onze medewerkers.

Inmiddels zijn we van een filiaalorganisatie naar een bijna volledige franchiseorganisatie gegaan. We bieden slimme ondersteuning vanuit het merk aan onze ondernemers, zodat zij met succes kunnen ondernemen. Onze resultaten laten zien dat we écht samen succesvol zijn. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat onze franchisenemers onze dienstverlening als zeer positief ervaren en worden we aanbevolen als franchisegever. We willen groeien, ons merk verder uitbouwen. Samenwerken met gepassioneerde ondernemers zit in ons DNA.

Als franchisenemer bij Hizi Hair laten we je zien hoe je een financieel gezond bedrijf runt waar klanten graag komen en medewerkers met plezier werken. We leren van elkaar en vieren samen onze successen.

Onze passie is knippen, maar ons werk is investeren in de ontwikkeling van onze mensen. Zo kun jij beter worden in wat je al kan, en doorgroeien naar wie je wilt worden.


Ik ben er trots op dat onze organisatie in staat is zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden en uitdagingen omzet in resultaten. We hebben de afgelopen jaren laten zien dat we een sterk collectief zijn. Dit maakt ons als franchisegever, maar ook onze ondernemers, enorm positief over de lange termijn. Daarom zijn we actief bezig met de uitbreiding van onze organisatie.

Graag stellen wij ons in dit boek alvast aan je voor en nodigen we je uit om een eerste kijkje te nemen in onze mooie organisatie. Ik kijk ernaar uit je er persoonlijk meer over te vertellen.

**Welkom bij Hizi Hair!**

Eigenaar en Algemeen Directeur Hizi Hair

*Dimitri Last*



“Ik ben er trots op dat onze organisatie in staat is zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden en uitdagingen omzet in resultaten.

# WAT BETEKENT ZELFSTANDIG ONDERNEMEN?

Als je een nieuwe onderneming begint kun je helemaal van voor af aan beginnen, maar je kunt je ook aansluiten bij een franchiseformule. De onderneming is van jou en je schrijft je in bij de Kamer van Koophandel, maar je werkt onder een al bestaand merk en betaalt een bedrag voor ondersteuning bij je ondernemerschap.

Dat franchise ondernemen vaak succesvol is, heeft het verleden wel bewezen. Grote bekende merken zijn regelmatig franchiseformules. Denk hierbij hierbij aan merken als Albert Heijn, Jumbo en McDonald's. Je stapt in een concept dat zich al heeft bewezen. Zo is je ondernemingsplan al half ingevuld. Ook biedt een franchisegever de mogelijkheid om je persoonlijk te ontwikkelen en helpt je richting succesvol ondernemerschap.

Het streven naar winst op korte en lange termijn is noodzakelijk voor het voortbestaan van je onderneming, maar uiteraard gaat het ook om werkplezier van jou en je team!



Hizi Hair is erkend lid van de Nederlandse Franchise Vereniging



## Kenmerken van ondernemerschap:

**Winst** – Om een financieel gezonde onderneming te bouwen zal de focus liggen op het verhogen van de omzet en het laag houden van kosten.

**Zelfstandigheid** – Binnen de kaders van de franchise bepaal je zelf het beleid en maak je jouw eigen keuzes.

**Bestede uren en omvang werkzaamheden** – Input bepaalt output. Knip jij zelf actief mee en ben je een inspirerend leider? Dan zal dit zich vertalen in winstgevendheid.

**Klantenkring** – Je bent zelf verantwoordelijk voor het opbouwen van een klantenkring. Dit doe je door een dagelijkse focus op medewerker en klanttevredenheid.

**Jouw team** – Jij bent verantwoordelijk voor het samenstellen van jouw team. Hizi Hair wordt gezien als een aantrekkelijke werkgever vanwege o.a. de vele ontwikkel- en doorgroei mogelijkheden binnen het bedrijf.

**Werkplezier** – Jij doet wat je leuk vindt en waar je goed in bent: klanten mooi maken en jouw team laten shinen op de werkvloer! Deze kwaliteit, servicegerichtheid en persoonlijke aanpak zorgt voor bekendheid van jouw salon in de omgeving.

**Ondernemersrisico** – Je wordt ondersteund door de franchisegever, maar bent nog steeds individueel verantwoordelijk voor je resultaten. Als ondernemer kom je altijd voor uitdaging te staan. Op deze momenten bezit je het vermogen om te blijven denken vanuit kansen en invloed te pakken waar nodig.

# ONZE VISIE OP FRANCHISE

*Bewezen succesvol*

## Wat is franchisen volgens Hizi Hair?

Franchisen betekent voor ons een samenwerking tussen specialisten op de werkvloer én het hoofdkantoor. Dat zie je terug in bijvoorbeeld onze franchiseraad en commissies gericht op verschillende expertises. Denk daarbij aan het interieur, automatisering en ons productassortiment. Samen zorgen we voor de groei van het bedrijf.

## Waarom franchisen bij Hizi Hair?

- Hizi Hair heeft een bewezen succesvol concept waar jij als ondernemer van kan leren en gebruik van kan maken.
- We ontzorgen met ondersteuning die is vastgelegd in een helder servicepakket (zie bijlage achterin dit boek). Zo kan jij professioneel ondernemen en je focussen op de lokale markt en jouw team.
- Last but not least: je bent onderdeel van een professionele én leuke club mensen die dezelfde passie delen: klanten mooier te maken.



### WINST PER FRANCHISENEMER 2023\*

\* Franchisenemers die langer dan 2 jaar ondernemen bij Hizi Hair

**73%**

MEER DAN **€60.000**

**40%**

MEER DAN **€110.000**

### JAAROMZET PER SALON 2023\*

\* Salons die langer dan 3 jaar een Hizi Hair salon zijn

**77%**

MEER DAN **€300.000**

**42%**

MEER DAN **€400.000**



*Kies voor Hizi Hair als  
jij opleiden leuk vindt*



# HIZI HAIR ACADEMY

TOEGANKELIJK VOOR ALLE HIZI HAIR MEDEWERKERS

## Hizi Hair Academy

Mensen ontwikkelen staat bij Hizi Hair centraal. Het is een van de belangrijkste redenen voor medewerkers om voor Hizi Hair te kiezen! Van junior haarstylist tot salon manager, van (academy) trainer tot ondernemer. Zo worden we samen beter in wat we kunnen, en bieden we de mogelijkheid om door te groeien naar wie jij wilt worden. Deze groei is samengevat in onze Road to Success, welke je terugvindt op de volgende pagina.

Trainingen vinden iedere week plaats in onze salons én dagelijks vanuit onze eigen Hizi Hair Academy; het kloppende hart van de organisatie.

Het aanbod aan trainingen is voor alle medewerkers en ondernemers toegankelijk en wordt volledig betaald vanuit de fee. Er zijn dus geen extra kosten aan verbonden én er is geen maximum aantal trainingen wat gevolgd kan worden.

## Beste Leerbedrijf

In 2022 wonnen we de titel Beste Leerbedrijf in de sector Voedsel, Groen en Gastvrijheid. In 2024 zijn we wéér genomineerd voor deze titel! Opleiding zit echt in DNA van ons bedrijf. Niet voor niets zijn we al jaren een Erkend Leerbedrijf voor MBO-studenten.

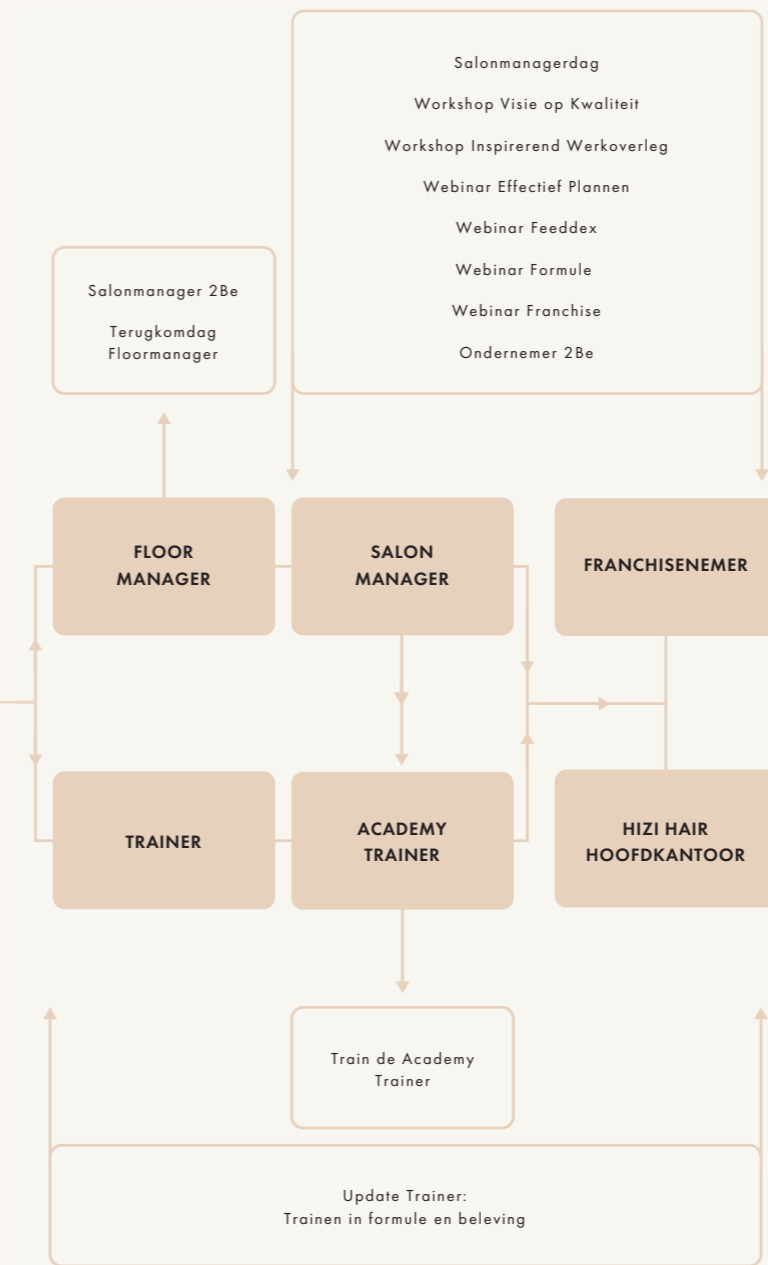
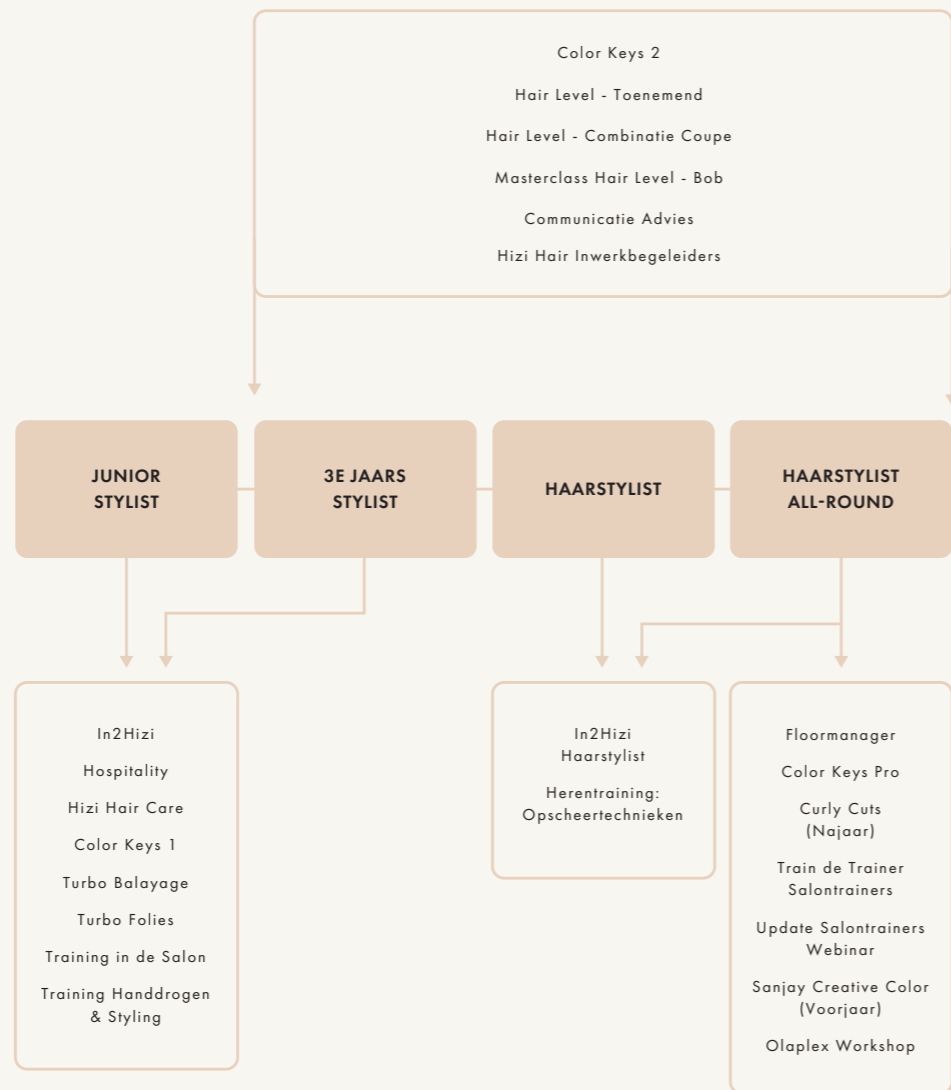


**2.000+**  
CURSISTEN PER JAAR

**162**  
CURSUSSEN PER JAAR



# HIZI HAIR ROAD TO SUCCESS





# ONZE PROFESSIONELE PRODUCTEN

OLAPLEX.

KÉRASTASE

L'ORÉAL  
PROFESSIONNEL

HIZI  
HAIR

REDKEN  
BREWS  
NYC GROOMING



## ONZE KLANTBELOFTE

Iedere dag mensen mooier maken, dat is wat we doen. Als haarstylisten weten we: met een mooie look kun je er weer tegenaan. Je voelt je er sterker en opgefrist door. Klaar voor wat er komen gaat. Of dat nu een feestje is of een coupe die past bij je dagelijkse, drukke leven: wij luisteren naar wat jij wilt en geven advies over wat er - letterlijk en figuurlijk - bij je past.

De kracht van Hizi Hair is het geven van persoonlijk advies, maar ook het voorzien in een momentje voor jezelf. Zo is jouw kapsel altijd afgestemd op jouw wensen en haartype, en kun je helemaal ontspannen tijdens de wasmassage in een van onze massagestoelen. We gebruiken de beste, professionele producten en nemen de tijd voor je.

*Wij laten jou zo weer stralen!*





## DIT MAAKT ONS HIZI HAIR

**Hizi Hair staat al ruim 40 jaar voor professionaliteit met oprechte aandacht en een hoog serviceniveau. Onze heldere formule en merkwaarden bepalen hoe we onze belofte aan de klant iedere dag samen waarmaken.**

Een klant kan in elke Hizi Hair salon en van iedere medewerker dezelfde kwaliteit en service verwachten. We weten dat onze klanten dit prettig vinden; het zorgt ervoor dat ze zich verbonden voelen met ons merk. Binnen de kappersbranche onderscheiden we ons als keten op 7 punten, waarbij de laatste de allerbelangrijkste is!

### 1 - Welkom met én zonder afspraak

Bij de Hizi Hair salons kan een klant minimaal zes dagen per week terecht, met of zonder afspraak. Een afspraak boeken kan enkele weken vooruit, maar ook voor vandaag of morgen. We hebben een zeer gebruiksvriendelijk onlineboekingsysteem op onze website, dat wordt gewaardeerd met een 9,5 door onze klanten! Veruit de meeste klanten maken gebruik van dit systeem. Even bellen of gewoon binnenlopen mag natuurlijk ook.

### 2 - Persoonlijk advies

Persoonlijke aandacht, daar maken we het verschil. Dit doen we door heel goed naar de wensen en behoeften van klanten te luisteren. Vrijwel nergens is dat belangrijker dan in de kappersstoel. Deze oprechte, persoonlijke benadering dringt door in de hele organisatie. Ook maken we gebruik van de klanthistorie om ons contact met de klant altijd een persoonlijk karakter te geven.

### 3 - Luxe massagestoelen met wasmassage

Al onze salons zijn voorzien van luxe massagestoelen. De klant krijgt standaard een gratis wasmassage bij iedere behandeling. We maken gebruik van professionele producten van o.a. Kérastase en Olaplex. Veel van onze klanten ervaren de wasmassage als het ultieme ontspanmoment van de behandeling; echt even genieten!

### 4 - Heldere prijsafspraken

We hanteren heldere prijzen en maken vóór iedere behandeling een prijsafpraak. Zo hoeft de klant nooit onzeker te zijn over wat er betaald moet worden. Dit draagt bij aan het gevoel van ontspanning en vertrouwen.

### 5 - Hizi Hair Card

Onze vaste klanten genieten nog meer van hun bezoek aan Hizi Hair door de vele voordelen van de Hizi Hair Card. Zo krijgen zij (uitzonderlijk hoge) korting op behandelingen, professionele producten en exclusieve acties.

### 6 - Prijs / kwaliteitverhouding

Onze kwaliteit in combinatie met onze scherpe prijzen zorgt voor een toegankelijk aanbod van behandelingen die hoog wordt gewaardeerd.

### 7 - Onze medewerkers

Medewerkers maken het merk. Zij maken waar wat Hizi Hair als organisatie belooft. Hizi Hair medewerkers zijn professionele, gedreven en gemotiveerde haarstylisten. Bij Hizi Hair geven we oprechte aandacht aan onze medewerkers. We zijn nieuwsgierig en ondersteunen in persoonlijke en professionele ontwikkeling. Medewerkers volgen continu trainingen in hun eigen salon en aan onze Hizi Hair Academy.

Onze medewerkers voelen zich thuis in hun salon en bij Hizi Hair. Zo wordt het werk leuker en het resultaat beter. Dit draagt eraan bij dat zowel medewerkers als klanten Hizi Hair ervaren als een kappersmerk wat beloftes nakomt en verwachtingen waarmakt.

*Hizi Hair medewerkers  
maken het merk.*



# DE FORMULE

Onze formule staat voor alle stappen die de klant doorloopt voor, tijdens en na een bezoek aan één van onze salons. Deze 'klantreis' begint buiten de salon en eindigt eigenlijk nooit: we streven ernaar de klant zelfs tevreden te houden in de periode tussen twee behandelingen in. In onze formule staan een aantal contactmomenten centraal:

## 1 - DE PUI VAN DE SALON

Het exterieur van onze salons is netjes, goed zichtbaar en herkenbaar door onder andere duidelijke logo's en een digitaal etalagescherm.

## 2 - DE ONTVANGST

De ontvangst is warm, het interieur verrassend, eigentijds en schoon.

## 3 - HET PERSOONLIJKE ADVIESGESPREK

Wat is de behoefte van de klant en hoe kunnen we dit realiseren?

## 4 - DE WASMASSAGE

Lekker ontspannen in onze luxe massagestoelen.

## 5 - DE BEHANDELING

Persoonlijk en professioneel.

## 6 - HET AFREKENMOMENT

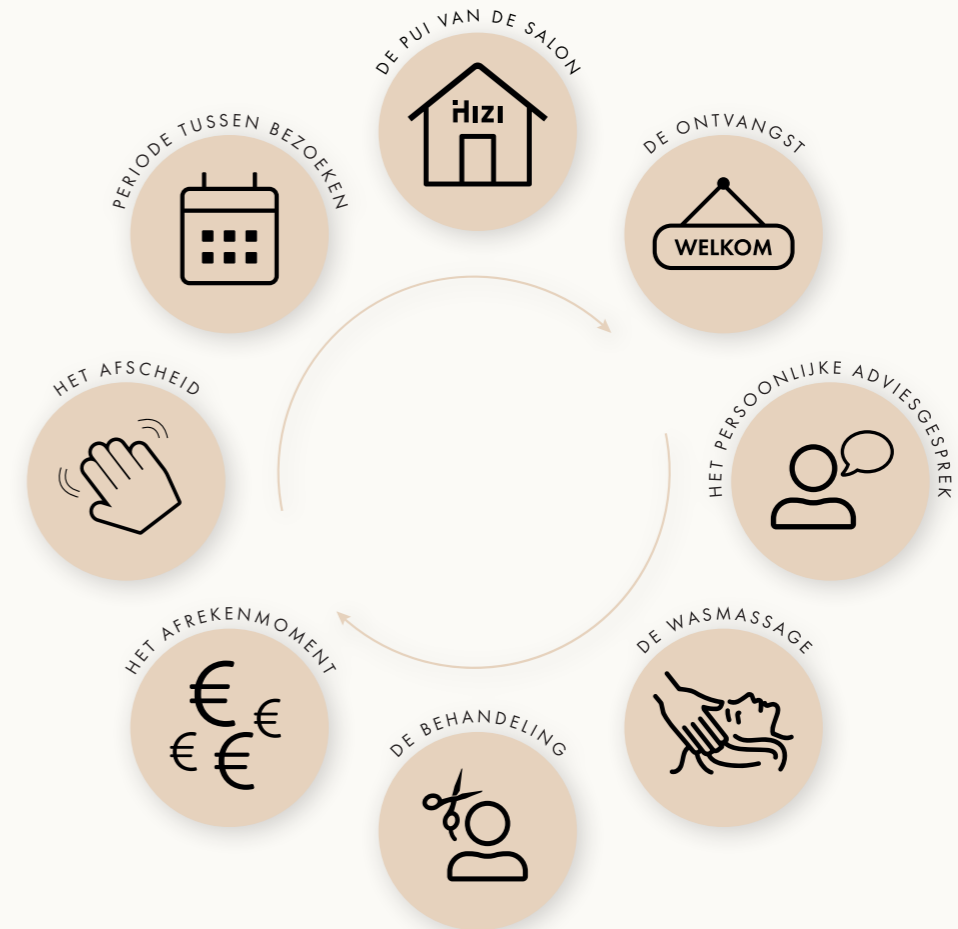
100% tevredenheid!

## 7 - HET AFSCHEID

Zien we je snel weer?

## 8 - PERIODE TUSSEN BEZOEKEN

We helpen je met fijne producten of tips & tricks voor thuis en blijven in contact door leuke acties en content via social media en e-newsletters.



## METEN IS WETEN

De Hizi Hair formule bepaalt onze herkenbare werkwijze. Hier voeg je als Hizi Hair haarstylist een persoonlijke touch aan toe, die bij jou en jouw salon past. Als keten is het extra belangrijk om aan de verwachting van de klant te voldoen. Hierin ligt voor jou als ondernemer en werkgever een verantwoordelijkheid. Het opleiden en begeleiden van jouw medewerkers is de sleutel naar kwaliteit en continuïteit.

We meten de klanttevredenheid en verbeteren de uitvoering van onze formule gebaseerd op deze resultaten. Dit gebeurt door een continu lopende online enquête waarin de klant wordt gevraagd ervaringen te delen. Zo verzamelen we inzichten op algemeen, salon- en zelfs medewerkersniveau.

# MERK WAARDEN

De Hizi Hair merkwaarden zijn de kenmerken van onze formule. Het is de manier waarop we de formule uitvoeren. Deze herkenbare onderdelen bepalen het merk en zorgen ervoor dat Hizi Hair onderscheidend is. Een Hizi Hair haarstylist gebruikt vanuit diens eigen kernkwaliteiten de merkwaarden als kompas in contact met de klanten. Ondernemers, medewerkers en het hoofdkantoor werken samen als één team. De merkwaarden geven richting in de wijze waarop we samenwerken en opleiden. Met elkaar maken we ons merk en de merkwaarden waar.

*Te weinig*



**FLAIR**

ZELFVERZEKERD, AANSTEKELIJK, SPONTAAN

Bescheiden

*Te veel*

Jolig

Automtische Piloot



**PERSOONLIJK**

ATTENT, OPRECHT, INLEVEND

Intiem

Trendvolgend



**EIGENTIJDS**

IN ONTWIKKELING, INSPIREREND, UP-TO-DATE

Trendsettend

Selectief



**TOEGANKELIJK**

LAAGDREMPELIG, DUIDELIJK, HARTELIJK

Nietszeggend

Middelmatig



**PROFESSIONEEL**

VAKMANSCHAP, KWALITEIT, BETROUWBAAR

Exclusief



# INTERIEURCONCEPT

Er is een aantrekkelijk, eigentijds en kwalitatief interieurconcept ontwikkeld voor Hizi Hair salons. Dit concept heeft veel (vrije) keuzemogelijkheden waardoor jij als ondernemer een salon kan inrichten die écht bij jou en jouw team past. Ondanks de verschillen per salon is er toch een duidelijke herkenbaarheid voor ons merk. Daarnaast is er uiteraard rekening gehouden met een inrichting die de teams helpt efficiënt en lekker te werken.

Samen met de interieurcommissie blijven we het concept updaten en verder ontwikkelen. Ondernemers bepalen zelf wanneer een salon wordt verbouwd of het interieur wordt ge-update. Een salon wordt altijd binnen 15 jaar verbouwd.







*You look like a*  
**PERFECT FIT**  
TO FRANCHISE



# Hizi & Me

FRANCHISE BIJ HIZI HAIR

Hizi Hair is uitgegroeid tot de succesformule die het is met dank aan onze franchisenemers. Dit zijn ondernemers die zich herkennen in de merkwaarden van Hizi Hair. We zijn ons er zeer van bewust dat ons succes samenhangt met dat van de franchisenemers. Daarom doen we er alles aan om ze zo goed mogelijk te ondersteunen. We ondernemen echt samen.

## Wil jij met ons ondernemen?

Dan zijn er een aantal fases die je doorloopt waarin we je begeleiden naar de realisatie van jouw Hizi Hair salon.

### 1. Nice to meet you!

Bel of mail het hoofdkantoor. Hier brengen we je in contact met de juiste persoon die jou zal voorzien van de nodige informatie over franchisen bij Hizi Hair en al jouw vragen kan beantwoorden tijdens een eerste kennismakingsgesprek.

### 2. Zijn wij een match?

Is de interesse wederzijds? Dan zullen we vervolgens gaan onderzoeken of jij een match bent als Hizi Hair ondernemer. Wanneer je al in dienst bent bij Hizi Hair doen we dit altijd in overleg met jouw franchisenemer. Wie ben jij, wie zijn wij en waarom past ondernemen bij Hizi Hair bij je? Waar sta je in jouw carrière en wat moet je (verder) ontwikkelen?

### 3. Opleidingsplan op maat

Afhankelijk van jouw leerbehoeften en ontwikkelpunten stellen we een opleidingsplan op wat jou klaarstoomt voor het ondernemerschap. Nieuw bij Hizi Hair? Dan gaan we op zoek naar een salon waar jij werkervaring op kan doen binnen onze formule.

### 4. Salon gezocht!

Klaar om jouw droom te verwezenlijken? Dan gaan we samen op zoek naar een salon die bij jou past op basis van jouw profiel en de locatiemogelijkheden. Je kan ervoor kiezen om een bestaande salon over te nemen of een nieuwe salon te openen.

### 5. Money, money, money

Bij het vinden van een geschikte locatie bespreken wij het financieringsplan. Hiermee krijg je inzicht in de benodigde financiële middelen en de (interne) financieringsmogelijkheden, maar ook in het opbouwen van je werkkapitaal en eigen vermogen.

### 6. Ready, set, go!

Wanneer beide partijen overtuigd zijn, gaan we in de afronding over tot het tekenen van de franchiseovereenkomst en start jouw ondernemerschap!

FASE 1  
NICE TO MEET YOU!

FASE 2  
ZIJN WIJ EEN MATCH?

FASE 3  
OPLEIDINGSPLAN OP MAAT

FASE 4  
SALON GEZOCHT!

FASE 5  
MONEY, MONEY, MONEY

FASE 6  
READY, SET, GO!





# HIZI HAIR SERVICEPAKKET

Wanneer je ervoor kiest om franchisenemer te worden bij Hizi Hair word je ondersteund vanuit de formule. Van de omzet die in jouw salon wordt behaald, draag je hiervoor een fee van 11,5% af aan Hizi Hair.

Hiervoor bieden we jou het volgende:

- Management 4,5%
- Administratie, kantoor & automatisering 2,5%
- Opleidingen 2,75%  
(geen extra kosten voor opleidingen)
- Marketing 1,75%

Voor het volledige servicepakket, met daarin uitgeschreven wat we onder bovenstaande verstaan, verwijzen we je naar de bijlage achterin dit boek.





## ANNE-CHRISTIEN VAN BEEKHUIZEN

Ondernemer Hizi Hair Soest, Amersfoort Hoogland & Putten

**Op mijn 18e werd ik kapper, maar na een korte carrière in een kapsalon in Harderwijk besloot ik om samen met mijn man de scharrelslagerij van mijn ouders over te nemen. Na een paar jaar begon mijn kappershart weer te kloppen. We verkochten de slagerij en ik raakte via mijn zus in contact met Dimitri, de eigenaar van Hizi Hair. Destijds waren ze op zoek naar een operationeel manager: ik werd het!**

Na een paar jaar in de organisatie gewerkt te hebben, kocht ik mijn eerste twee Hizi Hair salons in Castricum en Buikslotermeerplein/Amsterdam. Inmiddels heb ik drie salons, maar in de afgelopen 16 jaar heb ik nog 12 andere Hizi Hair salons gekocht en verkocht.

Ik vind het leuk om medewerkers met talent in mijn salons op te leiden tot leidinggevend, en ze dan de kans te bieden de salon van mij te kopen. Dit is een win-win-win: voor de medewerker die door kan groeien in een eigen salon, voor Hizi Hair en voor mijzelf.

Hizi Hair is een verlengstuk geworden van mijzelf. Binnen de organisatie is veel ruimte voor succes en ondernemerschap, waar ik me goed in kan vinden. Ik vind het goed dat Hizi Hair meedenkt over investeringen en financieringen, maar ook controles doet bij alle Hizi Hair salons, zodat we allemaal het concept goed uitdragen. Samen staan we enorm sterk, en toch kunnen we allemaal doen waar we goed in zijn of waar ons hart ligt. Zo kan ik me focussen op het coachen van medewerkers en het leiden van mijn bedrijf, zonder dat ik me druk hoeft te maken om kassasystemen, cursussen en dingen als bedrijfskleding. Daarnaast profiteer ik van hoge

inkoopkortingen bij verschillende leveranciers. Dat wordt geregeld door het hoofdkantoor. Ik hoef dus niet zelf te onderhandelen én mijn kosten zijn laag, top!

Een absolute meerwaarde van Hizi Hair vind ik de Hizi Hair Academy. Er zijn steeds nieuwe cursussen, die echt een aanvulling zijn op de trainingsavonden in onze salons. Dit houdt mij en mijn medewerkers scherp en up-to-date. Ook al knip ik zelf niet meer: ik leer nog steeds bij over mezelf en mijn bedrijf.

Als je overweegt om franchisenemer te worden bij Hizi Hair, zou ik je adviseren om goed te kijken of de merkwwaarden van Hizi Hair aansluiten bij wie je bent. Onderzoek of de formule en de organisatie bij je past: weet dat het ook hard werken is. Betrek eventueel een externe adviseur bij je plannen en prognose en onthoud: als je voor 80% weet dat je wilt franchisen, doe het dan.

**Ondernemen is nooit 100% zekerheid.  
Oh, en vergeet niet te genieten!**



## RICARDO HOFMAN

Ondernemer Hizi Hair Gorinchem, Dongen, Drunen & Dordrecht

**Ik ben bij Hizi Hair komen werken als Operationeel Manager. Ik hield mij destijds met de "eigen filialen" bezig, in Spijkenisse en Gorinchem. Hizi Hair Gorinchem ligt in een compleet nieuw winkelcentrum in een nieuwbouwwijk waar niemand Hizi Hair kende. Na een jaar hard werken gebeurde er iets bijzonders: er kwamen meer en meer klanten. En belangrijker: ze bleven (terug)komen.**

Dat deed mij beslissen om de salon te kopen in 2019. Sindsdien mag ik mezelf trotse franchisenemer noemen bij Hizi Hair.

Ik heb lang getwijfeld voordat ik franchisenemer werd, met name over de locatie. Ik had de keuze om een kleine salon te openen in Breda, waar ik destijds woonde, of een grotere Hizi Hair salon in Gorinchem. Maar de keuze was complexer dan dat. Een lage investering, voor een uitgebouwde garagebox, of een relatief hogere investering, maar dan wel voor een volledig verzorgde formule? Wilde ik alleen werken of werken met collega's? Ging ik het wiel zelf uitvinden of koos ik voor een formule? Doodeng vond ik het...

Uiteindelijk ben ik heel blij dat ik heb gekozen voor Hizi Hair. Ik vind het fantastisch om te franchisen! Alles waar ik zelf niet of minder goed in ben (en daardoor automatisch veel minder leuk vind) doet iemand anders. Van de salarisadministratie tot het onlineboekingssysteem: het is voor iedereen beter dat ik dat niet doe.

Daarnaast is het is super fijn om te kunnen bouwen op een eigen academy waar voor alle medewerkers een heel opleidingsplan klaarligt. De financiële begeleiding, de marketing, het teamgevoel... En bovendien heel handig om af en toe te sparren met andere franchisenemers: waar lopen zij tegenaan?

Na het succes van Gorinchem zocht ik een nieuwe uitdaging. In 2021 kocht ik daarom mijn tweede Hizi Hair salon in Dongen en begin 2022 mijn derde salon in Drunen. Beide salons waren bestaande salons die over zijn gegaan naar het Hizi Hair concept. Weer een nieuwe manier van ondernemen! In 2023 heb ik de bestaande Hizi Hair salon in Dordrecht overgenomen.

Ik ben er trots op dat ik een werkplek heb gecreëerd waar mijn medewerkers iedere dag met plezier naartoe gaan. Een plek waar ze de beste versie van zichzelf kunnen worden.

**Als jij dat ook wilt: niet twijfelen meid, gewoon doen!**



## MONIQUE VAN DER BURG

Ondernemer Hizi Hair Spijkenisse, Rotterdam Hillegersberg & Pijnacker

**Mijn carrière bij Hizi Hair begon in 2019. Ik nam twee filialen over in Spijkenisse, waarvan ik wist dat één van de filialen na twee jaar zou sluiten. Na dit avontuur heb ik begin 2021 een helemaal nieuwe salon in Rotterdam Hillegersberg geopend. Een weer totaal andere ervaring voor mij als ondernemer...**

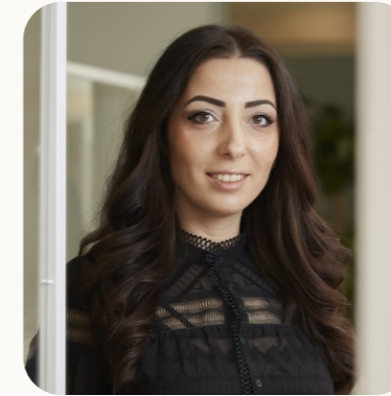
...Maar ik houd wel van wat uitdaging, dus in januari 2023 heb ik mijn derde salon gekocht: de (reeds bestaande) Hizi Hair salon in Pijnacker. En wie weet wat de toekomst nog gaat brengen.

Ik kan me goed vinden in waar het merk Hizi Hair voor staat. Met name de manier waarop we service bieden aan onze klanten spreekt me aan. Ik vind het dan ook te gek dat ik een onderdeel mag zijn van de formule en ben trots op mijn salons.

Het voelt heel goed om mijn dromen en uitdagingen aan te gaan met Hizi Hair. Doordat ik franchisenemer ben

geworden kan ik veel dingen uit handen geven, zoals administratie, marketing en opleidingen. Omdat ik me daar niet mee bezig hoeft te houden, kan ik me focussen op wat ik het leukst vind aan mijn werk: het aansturen van mijn medewerkers en natuurlijk het contact met mijn klanten.

**Ik kan het dan ook echt aanraden om franchisenemer te worden. Zorg er wel voor dat je een paar maanden meedraait op de werkvloer in een van onze salons. Dat geeft je rust en ervaring, en helpt je focussen op de juiste dingen.**



## GÜL KARABULUT

Ondernemer Hizi Hair Purmerend

**Al sinds mijn jeugd is het mijn passie om haren te stylen, creatief te zijn en make-overs te geven. Ik vond - en vind - dit zo leuk, dat ik een snuffelstage heb gedaan bij een kleine kapperszaak. Hier voelde ik niet echt persoonlijke aandacht voor mezelf of voor onze klanten, maar toch besloot ik me 100% in te zetten voor mijn kappersopleiding.**

Na het behalen van mijn diploma heb ik bewust gekozen voor een grote organisatie, om het verschil te kunnen ervaren met mijn stage. Zo kwam ik bij Hizi Hair in Purmerend terecht.

In de twee jaar tijd dat ik daar werkte, heb ik me uitstekend kunnen ontwikkelen. De intern georganiseerde trainingen en cursussen hebben me daar enorm bij geholpen. Helaas moest ik vanwege overbezetting op zoek naar een andere salon. Ik kwam terecht bij een nieuwe Hizi Hair salon in Amsterdam IJburg, waar ik doorgroeide van haarstylist tot bedrijfsleider. De franchisenemer waar ik destijds mee werkte heeft mij ontzettend veel geleerd en gesteund. Daardoor heb ik altijd het gevoel gehad het beste uit mezelf te kunnen halen.

Na 10 jaar koos ik voor een nieuwe uitdaging: een interne positie bij Hizi Hair in het begeleiden van filialen. Ik wilde hiermee de organisatie versterken en mezelf weer verder ontwikkelen. Hoe meer ik dit deed, hoe groter mijn interesse in het ondernemen werd. Ik wilde een eigen salon!

Gelukkig kreeg ik deze kans al snel: sinds 2019 ben ik franchisenemer van Hizi Hair Purmerend, de salon waar ik ooit als junior stylist begon.

Hizi Hair past enorm goed bij mij omdat de organisatie, net als ik, altijd in ontwikkeling is. Er wordt steeds gekeken wat er gedaan kan worden om ons als franchisenemers beter te ondersteunen en begeleiden. Het maakt me trots dat ik samen met mijn team een grote organisatie mag vertegenwoordigen die staat voor klanttevredenheid en oprechte aandacht.

Tegen toekomstige franchisenemers zeg ik: wil jij jezelf verder ontwikkelen en sterker worden in je ondernemerschap? Klanten happy de salon laten verlaten door ze (nog) mooier te maken en een goed gevoel te geven? Werken onder een krachtige formule van professionaliteit?

**Dan is Hizi Hair the place where you should be.**



## BEN JIJ...

- 1 ondernemer óf heb je de ambitie ondernemer te worden?
- 2 iemand die ervan houdt om mensen te ontwikkelen?
- 3 gastvrij en vind je hospitality belangrijk?
- 4 iemand die gedreven is door resultaat in medewerker- en klanttevredenheid?

*Dan ben jij fit to franchise!*



## ONDERNEMEN IS EEN UITDAGING ÉN EEN BELONING VOOR JEZELF

De belangrijkste "eis" die we hebben om te franchisen bij Hizi Hair is dat je passie hebt. Dat je het leuk vindt om ondernemer te worden, omdat je er energie van krijgt en/of omdat het je voldoening geeft.

Ondernemen is namelijk een uitdaging én een beloning voor jezelf: daar moet je blij van worden. Gaat jouw vuurtje aan van het idee om bij te dragen aan tevreden klanten, de ontwikkeling van je medewerkers en ons (gezamenlijke) succes?

**Dan maken we graag kennis met je!**

Stuur ons een mailtje met CV en motivatie: [franchisen@hizihair.nl](mailto:franchisen@hizihair.nl)

# SERVICEPAKKET 2024

## MANAGEMENT | 4,5% VAN DE OMZET

### Merk en organisatie

Hizi Hair is ruim 40 jaar een succesvol kappersmerk. Gedurende deze jaren is het merk steeds sterker en groter geworden. Dit succes bereikt de organisatie doordat het zich vanuit de merkwaarden telkens succesvol weet aan te passen aan de wensen van de consumenten, medewerkers, franchisenemers en franchisegever. Vanuit de eigen expertise in combinatie met advies van externe deskundigen heeft de franchisegever hierbij, in overleg met de franchisenemers, een leidende rol. Constructief samenwerken tussen franchisenemers en franchisegever is van essentieel belang. Dit gebeurt in de franchiseraad en de commissies, maar ook door een open houding van feedback geven en vragen stellen. De franchisenemer maakt als business partner gebruik van de Hizi Hair formule. Dit vertaalt zich onder andere in klantbehandeling, interieur, behandelingen en prijzen, aantrekkelijk werkgeverschap, opleidingsprogramma en boekingsstelsel.

### Kostenverlagingen en efficiënt werken

De franchisegever zoekt naar manieren om kosten te verlagen en efficiënt te werken voor de franchisenemer en salons. De franchisegever zet zich actief in voor scherpe collectieve afspraken, kostenverlaging en betere service bij (vaste) leveranciers. De franchisegever zet zich actief in om huren te verlagen. Wanneer de franchisegever hierbij externe partijen inschakelt voor de huurverlaging van een

specifieke salon, dan is dit in overleg met en voor rekening van de betreffende franchisenemer.

### Management begeleiding franchisenemer

De franchisenemer krijgt begeleiding van de franchisegever, met als doel dat de franchisenemer volgens de formule werkt, hulp krijgt bij het mooier maken van mensen en een optimaal rendement behaalt, zowel op de korte als lange termijn. De franchisemanager is vanuit de franchisegever de contactpersoon naar de franchisenemer. De franchisemanager adviseert, controleert en coacht de franchisenemer.

Per jaar hebben de franchisemanager en franchisenemer vier keer een overleg, waarbij de franchisemanager eenmaal ook een meting van de salon houdt. Een franchisenemer met meerdere salons kan hiernaast op eigen verzoek, per jaar per salon als directe begeleiding van de salonmanager, twee extra gesprekken aanvragen tussen de franchisemanager en de salonmanager. Hiernaast doet de franchisemanager vier flitsbezoeken per salon, waarna zij\* actie-, verbeter- en adviespunten vaststelt en deze beschrijft in een gespreksverslag. Het jaarplan dat de franchisenemer/salonmanager met ondersteuning van de franchisemanager voor de salon maakt, vormt het uitgangspunt tijdens de gesprekken. De franchisegever ondersteunt de franchisenemer bij het opstellen van een jaarbegroting door middel van actuele informatie in een begrotingsmodel. De franchisenemer is verantwoordelijk voor het bepalen en invullen van de begroting. De franchisemanager adviseert de franchisenemer indien gewenst.

Een nieuwe franchisenemer krijgt in het eerste jaar intensievere begeleiding in de vorm van tien begeleidingsgesprekken met de franchisemanager. De franchisenemer heeft gemiddeld een keer per jaar een gesprek met de algemeen directeur. Hierin bespreken zij de huidige situatie, korte en lange termijn plannen en feedback van de franchisenemer aan de franchisegever. Deze gesprekken worden op verzoek van de franchisenemer en/of franchisegever gehouden.

### Financiële begeleiding franchisenemer

Iedere franchisenemer krijgt op eigen verzoek jaarlijks een financieel analysegesprek met de business controller. Nieuwe franchisenemers hebben in de eerste drie jaar standaard dit gesprek. Franchisenemers met een langdurig negatief werkkapitaal krijgen op initiatief van de franchisegever een uitnodiging voor een financieel analysegesprek.

Wanneer een potentiële franchisenemer interesse heeft in het kopen van een Hizi Hair salon, verstrekt de franchisegever actuele informatie over de betreffende salon in een begrotingsmodel. De business controller begeleidt de potentiële franchisenemer voor de betreffende salon in de werkwijze van dit model. De potentiële franchisenemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van de begroting. Wanneer een franchisenemer besluit haar salon te willen verkopen, wordt op diens verzoek een adviesverkoopprijs bepaald door de business controller aan de hand van de Discounted CashFlow-methode (DCF-methode). Wanneer de franchisenemer overweegt de salon te verbouwen en/of verplaatsen, kan de business controller een update maken met relevante informatie voor het maken van een nieuwe begroting door de franchisenemer.

### Overlegstructuur

We houden bij Hizi Hair de volgende overlegstructuur aan tussen franchisenemer en franchisegever. Dit staat nader uitgelegd in het Reglement Collectief Overleg en Besluitvorming, dat onderdeel uitmaakt van de franchiseovereenkomst.

**Jaarplanvergadering** – een keer per jaar: Ieder najaar presenteert het management team van Hizi Hair het plan voor het opvolgende jaar en de toekomst van de organisatie aan de franchisenemers en salonmanagers.

**Jaarplan Evaluatie** – twee keer per jaar: Het management team geeft in een presentatie een update van de plannen aan franchisenemers. Er is ruimte voor korte feedback op de plannen vanuit de franchisenemers en een rondvraag met vooraf ingediende punten.

**Franchisevergadering** – minimaal een keer per jaar: Alle franchisenemers komen bijeen om ideeën en feedback te geven aan de franchisegever. De franchisegever is hierbij niet aanwezig. Besproken punten worden via de leden van de franchiseraad ingebracht in het franchiseraadoverleg.

**Franchiseraadoverleg** – minimaal twee keer per jaar: Ideeën en feedback uit de franchisevergadering en algemene zaken worden besproken en er worden keuzes gemaakt.

**Commissies** – minimaal een keer per jaar: Overleg en keuzes over specifieke onderwerpen. Commissieleden krijgen per commissievergadering een vergoeding van € 80,00.

**Evaluatiebijeenkomst commissies** – eens per twee jaar in het even jaar: Alle commissies en de raad geven een update over de stand van zaken en de activiteiten

van de commissie worden geëvalueerd. Dit is ook het moment om een eventuele wisseling van commissieleden af te stemmen.

**Nieuwjaarsreceptie** – een keer per jaar: Een inspirerende kick-off van het jaar waarin we terugblikken op successen van het vorige jaar, de finale van Junior Talent en Hairstylist of the Year en Dé Hizi Hair salon van het jaar bekend maken. Dit evenement is voor franchiseemers en trainers uit alle salons en alle medewerkers van de genomineerde salons.

De franchisegever organiseert de bijeenkomsten en verzorgt de locatie en afhankelijk van de bijeenkomst catering, invulling met (externe) sprekers, shows of specialisten en eventuele ondersteunende materialen.

#### **Feedback**

Naast de mogelijkheden binnen de overlegstructuur, heeft de franchiseemer de mogelijkheid tussentijds feedback te geven via de franchisemanager, de verantwoordelijke persoon, commissieleden, de WhatsApp groepsapp en de jaarlijkse gesprekken met de algemeen directeur. Hiernaast wordt een keer per jaar door de franchisegever via een Feeddex enquête de franchiseemer tevredenheid en medewerker tevredenheid gemeten.

#### **Fee korting -0,5%**

De franchisegever houdt zoveel mogelijk relevante ontwikkelingen op het gebied van wetgeving en recht bij en communiceert de gevolgen naar franchiseemers. De franchisegever is niet aansprakelijk wanneer relevante informatie niet is opgepikt of gecommuniceerd. In 2024 verlaagt de franchisegever de totale fee die de franchiseemer over de omzet betaalt met 0,5%. Hiermee ondersteunt de franchisegever de franchiseemer in de keuze van de organisatie om

medewerkers 10% boven de cao-norm te betalen, als voorschot op de cao-verhoging per 1 juli 2024.

#### **Ontwikkelingen wetgeving, markt, branche en cao**

De franchisegever houdt zoveel mogelijk relevante ontwikkelingen op het gebied van wetgeving, recht, de markt, branche en cao bij en communiceert de gevolgen naar franchiseemers. De franchisegever is niet aansprakelijk wanneer relevante informatie niet is opgepikt of gecommuniceerd.

#### **Bankgarantie**

De franchisegever verstrekt de bankgarantie aan de verhuurder van het pand. Doorgaans betreft dit drie maanden huur, servicekosten en BTW. De franchisegever brengt hiervoor geen kosten in rekening bij de franchiseemer.

### **ADMINISTRATIE, KANTOOR & AUTOMATISERING | 2,5% VAN DE OMZET**

#### **ADMINISTRATIE**

##### **Financiële administratie**

Het administratiekantoor verzorgt de financiële administratie. Hieronder valt:

- Het boeken van de inkomende facturen.
- Het online beschikbaar stellen van de facturen ten behoeve van controle en accordering door franchiseemer (Basecone).
- betaalbaar stellen van de goedgekeurde facturen.
- Controle op de openstaande crediteurenbetalingen.
- Indien van toepassing het opmaken, verzenden, coderen en boeken van uitgaande facturen.
- Het wekelijks uitvoeren van betalingen (een keer per week).
- Het wekelijks verwerken van de bankmutaties.

- Het maandelijks verwerken van de kasmutaties.
- Het controleren en verzorgen van de aangiften omzetbelasting en de betaling hiervan.
- Indien van toepassing gegevens verstrekken aan derden zoals Centraal Bureau voor de Statistiek, Gemeenten, Waterschappen.

##### **Salarisadministratie**

Het administratiekantoor verzorgt de salarisadministratie. Hieronder valt:

- Het aanleggen van een fysiek en digitaal salarisdossier.
- Het aan- en afmelden van medewerkers naar externe instanties zoals het pensioenfonds en de Arbodienst.
- Het maandelijks verwerken van alle personeels- en loonmutaties.
- Het maken en opsturen van de loonstroken aan de franchiseemer/salonmanager.
- Het mailen van de loonstroken naar alle medewerkers.
- Het doen van aangiften loonbelasting en de betaling hiervan.
- Het verzorgen van het eindejaarwerk waaronder de jaarpogave voor de medewerkers en het aanleveren van de jaargegevens aan externe instanties.

##### **Overige administratieve ondersteuning**

- Het administratiekantoor verzorgt de berekening en de controle op te ontvangen ziekengelden.
- Het administratiekantoor verzorgt maandelijks rapportages van balans en winst- en verliesrekening, stelt de jaarrekening samen, bespreekt deze op verzoek van de franchiseemer met de franchiseemer en voert alle bijbehorende werkzaamheden uit.
- De administratie wordt gedurende het jaar digitaal gearchiveerd door het administratiekantoor.

NB. Het invullen van de persoonlijke aangifte inkomstenbelasting van een franchiseemer is een dienst die het administratiekantoor aanbiedt voor eigen rekening van de betreffende franchiseemer. Deze dienst valt niet binnen het servicepakket.

##### **Voorraadopname**

De franchisegever verstrekt aan de salons de mogelijkheid de jaarlijkse voorraadopname op 31 december in Hizi Totaal in te vullen. Hierna wordt de voorraadwaarde door het hoofdkantoor aan het administratiekantoor gemeld ten behoeve van de jaaradministratie.

#### **HOOFDKANTOOR**

##### **Memo en Whatsapp**

Iedere week verzorgt het hoofdkantoor uit naam van de franchisegever de memo met belangrijke informatie voor franchiseemers en salon. Wanneer informatie niet bestemd is voor medewerkers, wordt in de memo een verwijzing naar een bericht op Hizi Net gemaakt. Hiernaast deelt de franchisegever specifieke informatie met franchiseemers (in sommige gevallen vooruitlopend of aanvullend op de memo) in de WhatsApp groepsapp.

##### **Handboeken**

Het handboek en de formulierenmap ondersteunen franchiseemers bij een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. Het hoofdkantoor houdt alle handboeken up-to-date en wijzigingen worden gecommuniceerd via de memo.

##### **E-mail**

Klachten en vragen die de klant via de website achterlaat, komen als e-mail direct terecht bij de desbetreffende salon wanneer de klant deze aangeeft. Het hoofdkantoor staat in CC van deze mails, de

franchise manager en franchisenemer in de BCC. Sollicitaties ontvangt alleen de salon rechtstreeks. Op berichten die via de website of per e-mail gericht zijn aan het hoofdkantoor, reageert het hoofdkantoor zo nodig rechtstreeks inhoudelijk op de e-mail of bevestigt deze voor ontvangst en stuurt deze door aan de salon, waarna de franchisenemer of salonmanager inhoudelijk op de e-mail reageert.

#### **Opening en overname van salons**

Het hoofdkantoor verleent de franchisenemer praktische administratieve ondersteuning bij het openen van nieuwe salons en overnames.

### **AUTOMATISERING**

#### **Visionplanner**

Via Visionplanner is voor franchisenemers relevante financiële- en managementinformatie van de eigen salon(s) op elk moment in te zien.

#### **Hizi Totaal en Hizi Net**

De franchisegever ontwikkelt en onderhoudt digitale platformen die franchisenemer en salons ondersteunen in het efficiënt en effectief uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden volgens de merkwaarden.

Hizi Totaal is een uniek op maat gemaakt klantrelatie-, medewerker informatie- en kassasysteem. De franchisegever houdt de informatie actueel. Dit systeem is onder andere gekoppeld aan het afsprakenboek, klanttevredenheidsonderzoek en vormt daarmee een essentiële schakel in het succesvol exploiteren van een Hizi Hair salon.

Via Hizi Net en Hizi Totaal kunnen de franchisenemer, de salonmanager en medewerkers gebruik maken van diverse informatie op het gebied van nieuws voor salons, management gegevens, contactgegevens,

marketingcommunicatie- en advertentiemateriaal, formulieren, handboeken en de Hizi Hair Academy.

#### **Cyberveiligheid**

Franchisegever en franchisenemer hebben de gezamenlijke taak en verantwoordelijkheid zorg te dragen voor een veilig gebruik van Hizi Totaal. De beveiliging is immers zo sterk als de zwakste schakel. De kosten voor werkzaamheden die Consor uitvoert gericht op cyberveiligheid, worden voor 50% betaald door de franchisegever en voor 50% doorbelast aan de franchisenemer. Naar schatting bedragen de kosten dit jaar ± €110 per salon voor zowel franchisegever als franchisenemer.

### **OPLEIDINGEN | 2,75% VAN DE OMZET**

#### **Hizi Hair Academy cursusaanbod**

De franchisegever biedt jaarlijks vanuit het servicepakket Opleidingen een breed aanbod aan cursussen op het gebied van vaktechniek, management en communicatie aan in de Hizi Hair Academy. De cursussen die de Hizi Hair Academy jaarlijks aanbiedt vormen samen de Road to Success binnen Hizi Hair. Zie pag.16 voor de Road to Success van 2024.

#### **Facilitaire ondersteuning Hizi Hair Academy**

De franchisegever organiseert de Hizi Hair Academy en haar cursussen en verzorgt de locatie, trainers, lunch en ondersteunende materialen, zoals hand-outs, presentaties, studiematerialen en (thuis)opdrachten.

#### **Hizi Hair Academyplanning**

De Hizi Hair Academyplanning verschijnt twee keer per jaar op Hizi Totaal. De franchisenemer of salonmanager meldt hier medewerkers aan en af voor cursussen. Wekelijks houdt het hoofdkantoor het aantal

aanmeldingen bij; waar nodig en mogelijk zegt het hoofdkantoor cursussen af of plant zij extra cursussen in.

#### **Ontwikkeling Hizi Hair Academy**

De franchisegever evalueert de Hizi Hair Academy jaarlijks en doorlopend, onder andere via het online evaluatieformulier dat de cursist invult na afloop van een training, en voert waar nodig verbeteringen door. Hizi Hair Academytrainers worden jaarlijks up-to-date gehouden, om hun skills te verbeteren en over te kunnen dragen in cursussen die professioneel en eigentijds zijn.

#### **In salon opleidingsprogramma en inzet junior stylisten**

De franchisegever verstrekt in het Hizi Hair Handboek richtlijnen voor een opleidingsprogramma van junior stylisten tot haarstylisten. Hiernaast biedt de franchisegever in de Hizi Hair Academy turbotrainingen om junior stylisten snel, effectief en efficiënt in te kunnen zetten voor diverse behandelingen in de salon.

#### **Status erkend leerbedrijf**

De franchisegever spant zich in om voor de gehele organisatie de status 'erkend leerbedrijf' te behouden. Door deze centrale erkenning is de franchisenemer individueel niet verplicht cursussen te volgen om deze erkenning te krijgen.

#### **Hairstylist en Junior Talent of the Year**

De franchisegever organiseert en faciliteert de Hairstylist of the Year en Junior Talent of the Year verkiezing. Onderdelen hiervan zijn onder andere communicatie(materialen) over de competitie, selectie door een professionele jury, een creative day door een externe topstylist, een prepday, de finaleshow tijdens de Nieuwjaarsreceptie en prijzen voor de winnaars. Vanuit iedere salon kunnen (junior) haarstylisten meedoen aan de competitie.

### **MARKETING | 1,75% VAN DE OMZET**

#### **Marketingplan**

De franchisegever stelt jaarlijks een marketingplan op, evalueert dit doorlopend en stelt waar nodig bij.

#### **Marketingkalender en materialen**

Jaarlijks verschijnt twee keer de marketingkalender (voorjaar en najaar) waarin de centrale acties staan vermeld en de middelen die deze acties ondersteunen. De ondersteunende middelen worden uit het servicepakket Marketing vergoed, waaronder content voor digitale etalageschermen, e-mailcampagnes, drukwerk, nieuwsberichten op de website en social media.

#### **Modebeelden, drukwerk en standaard materialen**

De franchisegever verzorgt twee keer per jaar nieuwe modebeelden in de vorm van foto- en videografie. Deze worden gebruikt op alle communicatiemiddelen van Hizi Hair, zoals digitale etalageschermen, de website, drukwerk, e-mailcampagnes, social media, advertenties etc.. De franchisenemer heeft de verantwoordelijkheid om in de salon, in communicatie-uitingen of op social media geen verouderde beelden te gebruiken waarvan de beeldrechten zijn verlopen.

De franchisegever maakt standaard (actie)materialen op, waarmee de franchisenemer zelf lokale (online) marketing(acties) kan uitvoeren. De franchisenemer laat deze materialen indien gewenst zelf op maat maken en produceren.

#### **Individueel marketingadvies**

De franchisenemer kan bij de marketingafdeling incidenteel individueel marketingadvies aanvragen, in de vorm van tekstuele ondersteuning, advies over acties en communicatiematerialen of (à € 88,00 per stuk) een lokale E-newsletter. Hierbij houdt de franchisenemer

rekening met twee weken uitwerktijd door de marketingafdeling. Buiten de E-newsletters is de franchisenemer zelf (financieel) verantwoordelijk voor de opmaak, ontwikkeling en productie van materialen. Contact met betrokken partijen, zoals advertentie-aanbieders, drukkerijen, etc. verloopt altijd via de franchisenemer.

#### **Verbouwing, verhuizing of nieuwe franchisenemer**

Bij een verbouwing, verhuizing of in het geval van een nieuwe franchisenemer kan de franchisenemer het marketingteam vragen om de communicatie richting klanten te voorzien in de vorm van:

- Verbouwing: E-newsletters, website, online boekingssysteem
- Verhuizing: posters beide locaties, E-newsletters, digitaal scherm, website, online boekingssysteem
- Nieuwe franchisenemer: E-newsletter

#### **Interieurconcept**

De franchisegever ontwikkelt een eigentijds en toegankelijk interieurconcept voor de salons. De uitrol van het interieur naar een nieuwe of verbouwde salon is de verantwoordelijkheid van de franchisenemer. In het draaiboek staat beschreven welke onderdelen verplicht of vrije keuze zijn en welke geadviseerd worden.

#### **Online afsprakensysteem**

De franchisegever beheert een uniek online afsprakensysteem, waar de klant afspraken kan boeken en per e-mail een bevestiging en reminder ontvangt. De franchisegever treft de mogelijke voorzorgsmaatregelen om dit systeem te allen tijde online beschikbaar te stellen voor klanten en salons. De franchisegever is niet aansprakelijk voor (lokale) storingen.

#### **Digitale etalageschermen**

Iedere Hizi Hair salon heeft standaard een digitaal

scherm in de etalage. Kosten voor het scherm, de installatie, de ombouw en eventuele vergunning zijn voor rekening van de franchisenemer. In dit jaar ondersteunt de franchisegever de franchisenemer in de aanschaf van het eerste scherm en de ombouw per salon. De vergoeding geldt alleen op het eerste scherm in een salon en wordt vastgesteld op basis van het schermformaat en type ombouw, met een maximum van € 1.000,-. Ook neemt de franchisegever de overige kosten voor haar rekening, waaronder de licentie bij installatie en jaarlijkse fee.

De franchisegever verzorgt centrale content, die minimaal zes keer per jaar wordt geüpdatet, en wekelijkse lokale updates met betrekking tot personeel vinden en opening op zondagen. De franchisegever is niet aansprakelijk voor (lokale) storingen / problemen met een internetverbinding. De franchisegever is niet verantwoordelijk bij defecten aan hardware van het scherm of de ombouw.

#### **Klanten e-mail en reviews**

Vanaf het eerste bezoek ontvangt de klant die hiervoor toestemming geeft vanuit de centrale organisatie regelmatig e-mail met acties, informatie, verjaardagscadeau voor de klant, het verlengen van de Hizi Hair Card, openingstijden rondom feestdagen, bij verbouwingen en verhuizingen etc. De franchisegever betaalt de koppeling van Feeddex voor de openbare reviewservice en de kosten voor de invoeging op de Hizi Hair website en de digitale etalageschermen.

#### **Website & webshop**

De franchisegever houdt de Hizi Hair website en webshop up-to-date met informatie over salons, vacatures, reviews, nieuws, acties en producten. In 2024 investeert de franchisegever in een herlancering van de website, voorzien van een vernieuwde huisstijl.

#### **Social media**

De franchisegever voert een centraal Hizi Hair social media account op Facebook, Instagram, TikTok en LinkedIn. Hier worden wekelijks posts geplaatst om (potentiële) klanten, medewerkers en de branche te bereiken en inspireren. Daarnaast worden aanvullend eventuele vragen of opmerkingen beantwoord. Op Facebook zijn alle individuele salonpagina's als winkellocatie gekoppeld aan de Hizi Hair hoofdpagina (mits de franchisenemer dit heeft aangevraagd) en worden centrale posts automatisch doorgeplaatst op de individuele salonpagina's. Wanneer een salon een eigen Instagram of TikTok account heeft, kan zij de posts van de centrale Hizi Hair account kopiëren. Video's, afbeeldingen en copy (tekst) voor social media deelt de franchisegever in de social media WhatsAppgroep voor gebruik door franchisenemer en salon. Hiernaast plaatst en updatet de franchisegever op Hizi Net minimaal twee keer per jaar algemene beelden voor gebruik op social media.

#### **Online vindbaarheid en Google bedrijfspagina**

De franchisegever investeert in het optimaliseren van de vindbaarheid van Hizi Hair salons in online zoekmachines zoals Google. Hiernaast is de franchisegever verantwoordelijk voor het aanmaken van een Google bedrijfspagina voor iedere salon. De franchisenemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de juiste informatie, ook wanneer er wijzigingen zijn in de salongegevens. De franchisegever updatet de gegevens vervolgens in de Google bedrijfspagina en de website.

#### **Flagship store**

De franchisegever investeert doorlopend in een flagshipstore, inclusief lokale content voor digitale schermen, die zorgt voor extra bereik voor het merk Hizi Hair op een high-traffic locatie.

#### **Aantrekkelijke werkgever**

Door middel van de volgende actiepunten ondersteunt de franchisegever de franchisenemer in het behouden van bestaande en aantrekken van nieuwe medewerkers:

- Webinar 'Werken bij Hizi Hair'
- Betaalde social media campagnes
- Digitaal brandbook voor nieuwe medewerkers

#### **Hizi Hair feest**

Wanneer het Hizi Hair feest wordt gegeven, draagt de franchisegever hieraan bij met een bijdrage van €50.000.

#### **Private Label**

De franchisegever ontwikkelt in samenspraak met de productcommissie een vernieuwde Hizi Hair Productlijn, die een aanvulling zal zijn op het huidige verkoopassortiment in de salons.

#### **Hizi Fashion**

De franchisegever ontwikkelt in samenspraak met de Hizi Fashion commissie Hizi Fashion items voor medewerkers. De collectie bevat zowel items die in de salon gedragen kunnen worden als bedrijfskleding, als items die buiten de salon gedragen kunnen worden.

#### **Merchandise ontwikkeling**

Een aantal keer per jaar ontwikkelt de franchisegever Hizi Hair merchandise items, die kunnen worden ingezet als cadeau voor vaste klanten en/of medewerkers of verkocht kunnen worden in de salon.