

top
institut



Isabelle Ritler verfolgt in ihrem Institut „Belle – Haut im Fokus“ ein besonderes Konzept: Sie behandelt ausschliesslich die Gesichtshaut.

Fokussiertes Arbeiten

» TOPINSTITUT: BELLE – HAUT IM FOKUS «

Kosmetikerin Isabelle Ritler behandelt in ihrem Kosmetikinstitut ausschliesslich die Gesichtshaut. Die Spezialisierung scheint nur auf den ersten Blick gewagt, da die Unternehmerin vom Marketingkonzept bis hin zur Einrichtung und der Namensgebung alles ganz genau bedacht hat. Ihre Kunden wissen ihre Fokussierung zu schätzen.



Der grosszügige Empfangs- und Hautanalyseraum wirkt ...



... edel und sorgt für Wohlfühlatmosphäre .

Direkt am malerischen Vierwaldstätter See ist Isabelle Ritlers Kosmetikinstitut „Belle – Haut im Fokus“ gelegen. Die Walliserin pendelt zwischen ihrem Institutsstandort Luzern und ihrem jetzigen Wohnort Zürich. In Zürich wohnt sie mit ihrem Ehemann, geschäftlich wollte sie sich aber dann doch nicht von ihrer Herzensstadt Luzern trennen. Das liegt aber nicht daran, dass die Unternehmerin alten Strukturen nachhängt oder gar zögerlich ist. Sie weiss im Gegenteil ganz genau, was sie will, und setzt das auch um: „Ich bin ein Organi-

sationsgenie, hyperordentlich und perfekt durchstrukturiert. Jeder Tag kriegt Tagesziele, jede Woche Wochenziele und jedes Jahr Jahresziele.“ Nach 14 Jahren Selbstständigkeit hat sie auch gelernt, nicht „ganz so lieb“ zu ihren Kunden zu sein, um sich selbst nicht zu verlieren. Dabei ist sie keinesfalls unfreundlich, sondern sympathisch und geht offen, klar und interessiert auf ihre Kunden zu. Sie hat einfach im Laufe ihrer Karriere gelernt, auf sich selbst zu hören und nur das zu tun, was sie perfekt beherrscht und gerne macht, um die Wünsche ihrer Kunden optimal er-

füllen zu können. Fokussiert durchs Leben zu gehen, ist das Geheimnis von Isabelle Ritler.

Start & Umbruch

Weil ihr Vater sich für seine Tochter aber einen „anständigen“ Beruf gewünscht hatte, lernte Isabelle Ritler erst einmal den Beruf der kaufmännischen Angestellten. Erst später setzte sie dann ihr eigenes Berufsziel um, Kosmetikerin zu werden: „Direkt nach der Ausbildung habe ich mein eigenes Institut eröffnet – ganz blauä-



Das Institut liegt direkt in der Luzerner Altstadt mit malerischem Blick auf den Vierwaldstätter See.



Isabelle Ritler setzt auf Wirkstoffkosmetik in Kombination mit Hightech-Geräten.

„Ich bin Profi für die Gesichtshaut.
Kein Kiosk!“



Ein sehr guter Kundenservice ist Isabelle Ritler besonders wichtig.

Sie setzt lieber auf weniger Behandlungen, die aber ohne Zeitdruck ablaufen können. Ganz nach ihrem Motto „Klasse statt Masse“.

gig ohne Businessplan. Das würde ich heute so nicht mehr machen. Ich würde mir viel zu viele Gedanken machen“, lacht die Unternehmerin. Gestartet hat sie mit einem Institut mit grosser Behandlungsbandbreite. Vor zehn Jahren kam dann noch eine Ausbildung im Bereich „Sugaring“ hinzu. Die Haarentfernungsmethode wurde schnell ihr Steckpferd: „Bald war es dann so, dass ich 40 Prozent meines Umsatzes mit Enthaarung gemacht habe.“ Irgendwann realisierte die Unternehmerin aber, wie zeitaufwendig und körperintensiv Sugaring-Behandlungen sind, wie wenig sie damit fachlich gefordert war und dass bei diesen Sitzungen im Nachgang kaum Produkte verkauft werden können. Darum beschloss die rigorose Kosmetikerin, dass es so nicht weiter geht: „Von einem Tag auf den ande-

ren habe ich das ganze Sortiment auf den Kopf gestellt. Ich hatte schlaflose Nächte und fragte mich, ob die Idee gut ankommt.“

Tabula rasa

Sie liess ihr altes Institut hinter sich und gründete „Belle – Haut im Fokus“. Hier wurde nichts dem Zufall überlassen. Isabelle Ritler nahm sich Zeit und überlegte genau, was sie eigentlich wollte: Von der Namensgebung, den Marken und Produkten bis hin zur gewünschten Kundschaft, dem Behandlungsportfolio sowie der dazugehörigen Marketingstrategie ist alles genau durchdacht.

Ihr Institut fokussiert sich nur auf die Gesichtshaut. Das ist natürlich gewagt. Schliesslich wünschen sich viele

Kunden, Schönheit von Kopf bis Fuss an einem Ort zu finden. Doch genau gegen dieses Konzept wehrt sich die Kosmetikerin: „Ich bin Profi für die Gesichtshaut. Kein Kiosk! Wenn ich gut essen gehen will, dann gehe ich auch nicht in den Imbiss, der neben italienischen auch noch Schweizer Spezialitäten und asiatische Gerichte anbietet.“ Mit dieser Ausrichtung zielt sie explizit auf eine gehobene Kundschaft ab, die auf Klasse statt Masse setzt und dafür auch bereit ist, ein wenig mehr auszugeben.

Die Produkte- und Geräteauswahl ist ebenfalls mit Bedacht gewählt: Wirkstoffkosmetik wird mit Hightech-Geräten kombiniert. Auch die Einrichtung im „Belle“ spiegelt das gehobene Konzept wider. Die Räume sind grosszügig gestaltet und edel eingerichtet. Möbel, wie die grosse Couch und der

Holtztisch, die man eher in einem Wohnzimmer erwartet, laden zum Wohlfühlen ein. Zu dieser angenehmen Atmosphäre trägt auch Isabelle Ritler bei, die bei einem Kundentermin darauf achtet, dass es möglichst keine Störung gibt. Sie regelt Termine fast nur online. Ihre Kunden wissen, dass es ungünstig ist, anzurufen oder spontan vorbeizukommen. So ist gewährleistet, dass die Kunden ihren Termin ungestört geniessen können und sie speditiv arbeiten kann.

Erfolgsversprechend

Über mangelnde Kundschaft kann sich die Unternehmerin nicht beklagen. Neben Empfehlungen kommen viele Kunden ins „Belle“ dank einer geschickten Marketingstrategie. Vor einem Jahr habe sie eine Werbeagentur für ihren Online-Auftritt beauftragt, erzählt die Unternehmerin: „Es ist wichtig, in professionelles Online-Marketing zu investieren – von nichts kommt nichts.“ Über Google Ads kommen im Schnitt zwei bis drei Neukun-

den die Woche und die werden meist zu Stammkunden. Das liegt vor allem daran, dass Isabelle Ritler Profi auf ihrem Gebiet ist und eine 1A-Kundenbetreuung bietet: „Ich schreibe meine Kunden nach der Behandlung an und frage nach, ob alles gut ist mit ihrer Haut und sie mit der Heimpflege zufrieden sind und gebe eine Empfehlung, wann ein Folgetermin Sinn macht.“ Die Mails oder Nachrichten an ihre Kunden oder Posts auf Social Media arbeitet sie meistens auf ihrer Fahrt nach Zürich ab. „So effizient wie auf der einstündigen Zugfahrt bin ich selten“, lacht sie.

Mittlerweile fühlt sich die Kosmetikerin rundum zufrieden. Vor Kurzem hat ihr Vater aus dem Wallis sie zum ersten Mal in ihrem Institut als Kunde besucht: „Er war begeistert, wie professionell es hier zugeht und meinte: ‚Wie beim Dermatologen‘.“ Spätestens seit dem väterlichen Kompliment wurde ihr klar, dass sie alles richtig gemacht hat und ihr Konzept – fokussiert mit Kompetenz und Erfahrung zu arbeiten – aufgegangen ist. □

Nadine Frank



Isabelle Ritler ist stolz auf ihren Erfolg. Ihr Geheimnis liegt in der richtigen Organisation und sich selbst treu zu bleiben. Die Arbeit bedeutet für sie keinen Stress.



FAKTEN

Eröffnet:
April 2005

Inhaberin:
Isabelle Ritler

Ausbildung:
Kaufmännische Angestellte, Kosmetikerin mit Diplom, Marketingfachfrau mit eidg. Fachausweis

Räumlichkeiten:
75 m²: 1 Kabine, 1 Empfangs- und Hautanalysebereich

Spezialisierung:
Gesichtsbehandlungen

Marken:
Belico Derma Concept, Edelweiss, ReadyMedical

Geräte:
VISA Hautanalysegerät, JetPeel (Landsberg)

Kosten Geräte:
CHF 40'000

Beliebteste Behandlung:
JetPeel-Gesichtsbehandlung inkl. Hautanalyse (90 Min./CHF 295.00); für Stammkunden ab dem 2. Termin (45 Min./ab CHF 189.00)

Kunden pro Monat:
ca. 100



KONTAKT

Belle – Haut im Fokus
Weinmarkt 6
6004 Luzern
www.belle-kosmetik.ch