

Serie Communicatietechnieken

In mijn reis door het land voor deze serie columns spreek ik ondernemers die ik al ken, maar ik heb ook nieuwe ontmoetingen. De ontmoeting van vandaag ontstond door een tip: Hayk Ghazaryan van Hayko Jewels & Diamonds uit Nijmegen. Deze column eindigt met een hulpvraag aan ú, lezer van dit stuk.

deel
5

'Over een paar jaar heb ik mijn doel in zicht'

DOOR: PAUL NIJLAND
FOTO'S: ROZEMARIJN ARENDS



Hayk Ghazaryan is een ondernemende goudsmid die in een proces zit om zijn eigen collecties uit te breiden en voortdurend het niveau van afwerking en design van zijn sieraden te verhogen. In mijn onderzoek naar deze ondernemer zie ik onder andere dat hij een 'cum laude' Google-review heeft: 157 beoordelingen, allemaal de maximale waardering van vijf sterren.

Hayk en ik kennen elkaar nog niet en ik ben benieuwd naar zijn verhaal, dus spreken we af voor een kennismaking op een dinsdagavond in zijn nieuwe atelierwinkel in Nijmegen. Op het moment dat ik bij de zaak aankom komt er van de andere kant een klant (naar ik vermoed) aanlopen. Klanten gaan voor, denk ik en treed na deze heer de zaak binnen. Hayk pakt iets van achteren voor deze klant en ik raak spontaan met hem aan de praat. Daardoor kom ik erachter dat hij inderdaad een klant is en in contact is gekomen met deze zaak op advies van een vriend.

De stap naar goudsmid in Nederland

Even later maak ik live kennis met Hayk en een gesprek begint waarbij de tijd vliegt. Hayk is in Armenië geboren en ging in 1997, op zijn 17e, met zijn ouders en broer naar Nederland. De eerste tweeënhalve jaar had hij het qua taal moeilijk. Omdat ik graag wil weten hoe hij vanuit Armenië de stap kon maken naar goudsmid in Nederland, vertelt Hayk:

“ Ik wil ervoor zorgen dat mijn merk ‘Hayko’ niet onderdoet voor andere topmerken ”

“Toen ik besloot dat ik naar de Vakschool wilde, destijds in Amsterdam, heb ik eerst in twee jaar mijn Nederlands verbeterd. Op mijn 20e ben ik naar de Vakschool gegaan; vier jaar Goudsmid-Ondernemer. Na deze opleiding ging ik stagelopen bij Coster Diamonds in Amsterdam. Ik besloot al vrij snel terug naar school te gaan voor extra specialisatie; één jaar Techniek & Design en daarna één jaar de opleiding Zilvermeden.”

Hayk stopt even om te checken of ik hem nog volg... nou en of ik hem nog aandachtig volg. Hij vervolgt: “Op mijn 27e was ik klaar met die specialisaties en werd ik gelijk benaderd door Royal Diamonds uit de Zaanse Schans om daar te werken als goudsmid. Na vijf jaar begon ik vanuit huis met

opdrachten van Royal Diamonds en in 2012 ben ik helemaal voor mezelf gaan werken. Het was de periode dat veel Russen en Chinezen naar de Randstad kwamen en graag sieraden kochten. Mijn specialiteit voor stenen zetten en juwelen ontwerpen zorgde ervoor dat ik veel werk had als startende zelfstandige.”

Hoger level

Ik vraag Hayk: “Ik vernam dat jij nog een level hoger wilt bereiken in jouw werk, klopt dat?” Hayk bevestigt: “Ja, klopt. Sinds maart dit jaar zit ik op deze nieuwe locatie. Ik ben vooraf ruim een jaar bezig geweest met de voorbereiding voor de perfecte winkel, qua indeling, uitstraling, maar ook qua displays en materiaalgebruik in de zaak. Over een paar jaar heb dat doel dat ik nu voor ogen heb bereikt.”

Op mijn vraag wat hij bedoelt met die laatste zin, antwoordt deze energieke ondernemer: “In die twaalf jaar als zelfstandig goudsmid ben ik altijd heel gedreven geweest om steeds beter te worden en financieel sterker te worden. Ik heb in die twaalf jaar ook hele slechte tijden gekend, bijvoorbeeld tijdens de coronaperiode toen er geen klant binnenkwam. Financieel én mentaal sta je dan stil.”

Nog niet klaar

Om hem te motiveren meer te vertellen over zijn te bereiken doel zeg ik: “Maar Hayk, je hebt nu toch een sterk bedrijf, je hebt veel werk, je haalt veel speciaal-op-wens-opdrachten binnen, je hebt een maximale Google-review. Je zaak lijkt vanzelf te draaien via mond-tot-mond reclame en via de klantentevredenheidsscores, de sterkste marketingtool die er is.”

Hayk: “Klopt, en daar ben ik ook dankbaar voor. Ik voel me aan de ene kant zeker en aan de andere kant onzeker; ik ben zeker en sterk door het voortdurend ontwikkelen van mijn vakmanschap en mijn passie voor de klanten en sieraden, maar onzeker over de toekomstige economische



Hayk Ghazaryan in zijn nieuwe winkel

omstandigheden. Ik ben nog niet klaar. Ik heb nog zaken te regelen zoals meer eigen basic voorraad om minder nee te hoeven verkopen. Daarnaast wil ik mijn collectie uitbreiden met alle gewenste modellen. Ik wil ervoor zorgen dat mijn merk 'Hayko' zeker niet onderdoet voor andere topmerken. Daarnaast wil ik in de winkel nog verdere verbeteringen doorvoeren."

Minder reparaties

Hayk neemt even pauze en vervolgt: "Als mijn winkel helemaal klaar is ga ik me vooral concentreren op nieuw werk en minder reparaties." Inmiddels weet ik op dit punt in het gesprek dat Hayk zes dagen per week werkt en soms zelfs

“ **Als mijn winkel helemaal klaar is ga ik me vooral concentreren op nieuw werk** ”

ook op zondag én dat hij tegelijkertijd voldoende aandacht moet hebben voor zijn gezin. Dus mijn vraag is: "Jij doet alle werkzaamheden zélf, hoeveel van jouw tijd ben je bezig met reparaties?" Zijn gezicht verradt dat hij al weet waar ik naar toe wil en hij antwoordt: "Ongeveer de helft van mijn tijd ben ik bezig met reparaties en het vermaken van sieraden."

Logischerwijs gaat het gesprek vervolgens over hoe nu die tijd te vinden om te werken aan meer voorraad van eigen werk en tijd te hebben voor next level-sieraden. Ik kan het niet laten om te sparren met ondernemers over h^oe te

komen tot het concreet verwezenlijken van gestelde doelen en Hayk wil duidelijk een oplossing vinden voor deze impasse.

Oproep aan collega's

De avond eindigt met twee inzichten. Voor het eerste inzicht heeft Hayk úw hulp nodig:

1. Hij is op zoek naar een reparateur die bij hem in de zaak reparaties gaat uitvoeren, met gevoel voor de Hayko-klantbeleving.
2. Hij gaat een delegatie van zijn klanten uitnodigen om mee te denken wat er nodig is om de zaak Hayko verder te krijgen in klantbeleving. Klantbeleving is immers onmiskenbaar gekoppeld aan een hogere dienstverlening.

Hayk richt zich dus tot u als lezer: "Beste collega-goudsmid en collega-juwelier, wilt u meedenken hoe ik in contact kan komen met een kundig goudsmid die zich kan inleven in de klant en reparaties op locatie hier in Nijmegen wil uitvoeren?" Reacties zijn zeer welkom op haykojewels@gmail.com.

Mede namens Hayk wens ik u goede zaken toe!

Paul Nijland

Ter-Zake
verkooptraining
paul@ter-zake.com
06-16 100 500

