

LESPAKKET

Je eigen salon digitaal runnen

Online boeken • no-shows • kassa en btw •
klantbinding en AVG

Wat gaan we doen?

- Les 1: online boeken en de salonagenda
- Les 2: no-shows en annuleringsbeleid
- Les 3: kassa, btw en dagafsluiting
- Les 4: klantbinding, reviews en privacy (AVG)
- Afsluiting: quiz

LES 1

Online boeken en de salonagenda

Een salon verkoopt tijd.

LES 1

Kernbegrippen

- Behandelduur: de echte tijd, inclusief advies en afrekenen
- Buffer: extra minuten tussen afspraken
- Inwerktijd: tijd voor een andere klant
- Werkrooster: online alleen boekbaar als je er echt bent
- Bevestiging en herinnering: direct en 24 uur vooraf

LES 1

Hoe online boeken werkt

- De klant kiest behandeling, medewerker en een vrije tijd
- De afspraak staat direct in de agenda
- De klant krijgt een bevestiging per e-mail
- Boeken kan ook 's avonds en in het weekend

LES 1

Opdracht: plan een dag

- Twee kappers, 09:00—17:30, 30 minuten pauze
- 10 minuten buffer na elke afspraak
- Gebruik de inwerktijd van de kleuringen slim
- Past alles? Waar plan je de pauzes?

LES 2

No-shows en annuleringsbeleid

Een lege stoel levert niets op.

LES 2

De rekensom

- Afspraken per week $\times$ no-show% $\times$ gemiddelde prijs $\times$ weken open
- Voorbeeld: $60 \times 5\% \times \text{€}50 \times 48 = \text{€}7.200$ per jaar
- Dat is $\text{€}600$ per maand

LES 2

Vier maatregelen

- Herinnering 24 uur en 1 uur vooraf
- Aanbetaling bij het boeken, verrekend bij afrekenen
- Wachtlijst voor vrijgekomen plekken
- Duidelijke annuleringsvoorwaarden

LES 2

Goede annuleringsvoorwaarden

- Begin met waarom
- Eén duidelijke termijn en hoe je afzegt
- Redelijke bedragen, inclusief btw
- Vooraf te lezen, en ruimte voor overmacht

LES 3

Kassa, btw en dagafsluiting

Aan de kassa komt alles samen.

Btw in de salon

- 9%: kappersdiensten (knippen, wassen, föhnen, kleuren)
- 21%: producten en schoonheidsbehandelingen
- Exclusief btw = inclusief $\div 1,09$ of $\div 1,21$
- Controleer altijd bij de Belastingdienst of een boekhouder

LES 3

De dagafsluiting

- $\text{Verwacht} = \text{beginsaldo} + \text{contant ontvangen} - \text{kassagrepen}$
- $\text{Kasverschil} = \text{geteld} - \text{verwacht}$
- Pin vergelijken met de pinautomaat
- Kassagegevens in de regel 7 jaar bewaren

LES 3

Opdracht: kasopmaak

- Beginsaldo €150, contant ontvangen €385, kassagreep €12,50
- Tel de la en bereken het kasverschil
- Hoeveel room je af bij €150 wisselgeld?

LES 4

Klantbinding, reviews en AVG

Klanten komen terug als ze zich herkend voelen.

LES 4

Klanten houden

- Klantenkaart met notities, kleurformules en behandelingen
- Een vervolgspraak voorstellen vóór vertrek
- Nazorgadvies na de behandeling
- Elke klant eerlijk om een review vragen

Privacy in de salon (AVG)

- Vraag alleen wat je nodig hebt
- Gezondheid: bespreken, niet opschrijven
- Foto's: apart toestemming voor dossier en social media
- Niet langer bewaren dan nodig
- Geen klantgegevens in privéapps

LES 4

Casus: de appgroep

- Voor-en-nafoto's in een appgroep van het team
- Eén foto belandt op Instagram
- Welke AVG-regels gelden? Wat doe je nu?
- Welke afspraken maak je voor de toekomst?

AFSLUITING

Quiz

20 vragen over alle vier de lessen.

Dank je wel

- Gratis sjablonen: planobook.nl/sjablonen
- Lesmateriaal: planobook.nl/lesmateriaal-salon
- Gastles in Rotterdam e.o.: info@planobook.nl