

Les 1: Online boeken en de salonagenda

Je eigen salon digitaal runnen • 2 lesuren van 50 minuten • mbo niveau 3—4

Leerdoelen

Na deze les kun je:

- uitleggen hoe een online boekingssysteem en een digitale agenda samenwerken;
- een behandeling inplannen met de juiste duur, buffer en inwerktijd;
- een werkrooster koppelen aan de tijden waarop klanten kunnen boeken;
- een goede afspraakbevestiging en herinnering schrijven.

Uitleg

Een salon verkoopt tijd. Elke behandeling heeft een duur, en elke medewerker heeft een beperkt aantal uren. De agenda is daarom het hart van de salon: daarin staat wie wanneer wat doet. Vroeger stond de agenda in een papieren afsprakenboek en boekte de klant alleen telefonisch of aan de balie. Nu boeken veel klanten online, ook 's avonds en in het weekend. Een online boekingssysteem laat de klant zelf een behandeling, een medewerker en een vrije tijd kiezen. De afspraak komt direct in de digitale agenda van de salon te staan en de klant krijgt een bevestiging per e-mail.

Kernbegrippen

- **Behandelduur:** de tijd die een behandeling echt kost, inclusief advies en afrekenen.
- **Buffer:** extra minuten tussen twee afspraken, om op te ruimen of uit te lopen.
- **Inwerktijd:** de tijd dat bijvoorbeeld kleuring of een masker inwerkt. In die tijd kan de kapper een andere klant helpen. Veel agenda's splitsen zo'n afspraak daarom in blokken: inzetten, inwerken en afmaken.
- **Werkrooster:** de tijden waarop een medewerker werkt. Een klant mag online alleen boeken op tijden dat de medewerker er echt is.
- **Bevestiging en herinnering:** een bericht direct na het boeken en een herinnering kort vóór de afspraak, bijvoorbeeld 24 uur van tevoren.

Opdracht 1: Een dag plannen (individueel, 20 minuten)

Een kapsalon heeft twee kappers die werken van 09:00 tot 17:30, met 30 minuten pauze. Plan de volgende afspraken in een dagagenda met twee kolommen. Gebruik 10 minuten buffer na elke afspraak.

- Knippen dames, 45 minuten (4 keer)
- Knippen heren, 30 minuten (5 keer)
- Uitgroei kleuren: 20 minuten inzetten, 30 minuten inwerken, 25 minuten wassen en föhnen (2 keer)
- Balayage, 150 minuten (1 keer)

Vragen:

1. Passen alle afspraken? Zo nee, welke niet en waarom?
2. Hoe gebruik je de inwerktijd van de kleuringen slim?
3. Waar plan je de pauzes?

Opdracht 2: De boekingspagina als klant (duo, 15 minuten)

Zoek met je duo-partner de online boekingspagina van twee salons op (bijvoorbeeld via Google Maps of Instagram). Boek niet echt, maar loop het proces door tot vlak vóór het bevestigen.

Hoeveel stappen kost het om een afspraak te boeken?

Zie je de prijs en de duur vóór je boekt?

Staan de annuleringsvoorwaarden erbij?

Wat zou jij verbeteren?

Opdracht 3: Bevestiging en herinnering schrijven (individueel, 15 minuten)

Schrijf een afspraakbevestiging en een herinnering voor je eigen (toekomstige) salon. Zorg dat erin staat: datum, tijd, behandeling, medewerker, adres, hoe de klant kan verzetten en tot wanneer dat kosteloos kan. Houd het vriendelijk en kort genoeg om op een telefoon te lezen.

Casus: de telefoon gaat tijdens het knippen

Een zelfstandige kapster werkt alleen. Tijdens het knippen gaat de telefoon gemiddeld zes keer per dag. Ze neemt niet op tijdens een behandeling en belt later terug, maar dan heeft de klant soms al ergens anders geboekt.

1. Wat kost het haar als ze per week drie klanten misloopt? Kies zelf een gemiddelde prijs.
2. Welke voordelen en nadelen heeft online boeken voor haar?
3. Welke afspraken moet ze vooraf goed instellen voordat ze online boeken aanzet?

Afsluiting

Bespreek klassikaal: waarom kiezen klanten steeds vaker voor online boeken, en wat blijft er belangrijk aan persoonlijk contact aan de telefoon en de balie?

Lespakket van planobook.nl/lesmateriaal-salon. Vrij te gebruiken en aan te passen voor onderwijs; vermelding van planobook.nl wordt gewaardeerd.