

Les 2: No-shows en annuleringsbeleid

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

Leerdoelen

Na deze les kun je:

- uitleggen wat een no-show is en waarom die de salon geld kost;
- de kosten van no-shows berekenen met een formule;
- maatregelen tegen no-shows vergelijken: herinnering, aanbetaling, wachtlijst en voorwaarden;
- heldere en gastvrije annuleringsvoorwaarden schrijven.

Uitleg

Een no-show is een klant die een afspraak heeft gemaakt, niet komt en ook niet op tijd afzegt. De stoel blijft leeg, de medewerker wordt wel betaald en de plek had aan een andere klant gegeven kunnen worden. Meestal is er geen onwil: klanten vergeten de afspraak of zien op tegen afbellen.

De rekensom

No-show kosten per jaar = afspraken per week × no-show percentage × gemiddelde prijs × weken per jaar open
Voorbeeld: 60 afspraken per week × 5% × €50 × 48 weken = €7.200 per jaar, ofwel €600 per maand.

Maatregelen

- **Herinnering:** een bericht 24 uur en eventueel 1 uur vóór de afspraak geeft de klant tijd om nog te verzetten.
- **Aanbetaling:** de klant betaalt bij het boeken een deel vooraf, bijvoorbeeld via iDEAL. Dat bedrag wordt verrekend bij het afrekenen.
- **Wachtlijst:** komt er een plek vrij, dan bied je die aan klanten die eerder wilden komen.
- **Annuleringsvoorwaarden:** duidelijke afspraken over tot wanneer kosteloos verzetten kan en wat er gebeurt bij te laat afzeggen.

Wat zegt de wet?

Voorwaarden gelden alleen als de klant ze vóór het boeken kon lezen. Ze mogen niet onredelijk zijn: een annuleringsbedrag moet in verhouding staan tot de werkelijke schade. Prijzen en kosten noem je voor consumenten inclusief btw. Dit is algemene informatie, geen juridisch advies.

Opdracht 1: Rekenen (individueel, 15 minuten)

1. Een schoonheidssalon heeft 40 afspraken per week, gemiddeld €65 per behandeling, is 46 weken per jaar open en heeft 6% no-shows. Wat kosten de no-shows per jaar en per maand?
2. Met herinneringen en aanbetalingen daalt het percentage naar 3%. Hoeveel omzet blijft er per jaar extra in de salon?
3. Waarom is dit bedrag in werkelijkheid vaak nog hoger? Noem twee redenen.

Opdracht 2: Annuleringsvoorwaarden schrijven (duo, 25 minuten)

Schrijf annuleringsvoorwaarden voor een salon naar keuze. Neem op: de termijn, hoe de klant afzegt, wat er gebeurt met een aanbetaling, wat er gebeurt bij niet verschijnen en bij te laat komen, en ruimte voor overmacht. Gebruik de jij-vorm en begin met waarom. Wissel daarna met een ander duo en geef feedback: is de tekst duidelijk, redelijk en vriendelijk?

Casus: de vaste klant die steeds vergeet

Een vaste klant komt al jaren, maar is dit jaar drie keer niet verschenen zonder af te zeggen. De eigenaar wil haar niet kwijt, maar ook niet steeds een lege stoel.

1. Hoe begin je het gesprek met deze klant?
2. Welke maatregel past hier: een aanbetaling alleen voor haar, een herinnering per telefoon, of iets anders? Leg uit.
3. Hoe zorg je dat collega's weten wat er is afgesproken?

Afsluiting

Bespreek: waarom voelen voorwaarden voor veel salons ongemakkelijk, en hoe maak je ze juist gastvrij?

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