

Les 4: Klantbinding, reviews en privacy (AVG)

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

Leerdoelen

Na deze les kun je:

- uitleggen hoe een salon vaste klanten houdt met een klantenkaart, vervolgspraken en nazorg;
- op een eerlijke manier om reviews vragen en op reviews reageren;
- persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens herkennen in de salon;
- toepassen wat de AVG vraagt over toestemming, bewaren en foto's.

Uitleg

Klantbinding

Een nieuwe klant vinden kost meer moeite dan een bestaande klant houden. Klanten komen terug als ze zich herkend voelen: de kapper weet nog welke kleur het was, de schoonheidsspecialiste weet dat de huid gevoelig is. Daarvoor houdt de salon een klantenkaart bij met notities, kleurformules, behandelingen en eventueel foto's. Ook een vervolgspraak voorstellen vóór de klant vertrekt en een bericht met nazorgadvies helpen.

Reviews

Reviews op bijvoorbeeld Google helpen nieuwe klanten kiezen. Vraag elke klant op dezelfde manier om een review, niet alleen de tevreden klanten. Beloon geen positieve reviews en schrijf nooit zelf reviews: misleidende of gekochte reviews zijn verboden. Reageer vriendelijk op elke review, ook op kritiek.

Privacy en de AVG

- **Persoonsgegevens:** alles waarmee je iemand kunt herkennen, zoals naam, telefoonnummer, e-mailadres en foto's.
- **Bijzondere persoonsgegevens:** onder andere gegevens over gezondheid. Die zijn extra beschermd. Een salon is geen medische praktijk: wat je moet weten voor een behandeling bespreek je mondeling, en je schrijft het niet op in het klantdossier of de salonsoftware.
- **Doel en minimaal:** vraag alleen wat je nodig hebt, en gebruik het alleen daarvoor.
- **Bewaren:** niet langer dan nodig. Voor de administratie (kassa, facturen) geldt een bewaarplicht van 7 jaar.
- **Foto's:** alleen met toestemming. Toestemming voor het eigen dossier en voor social media vraag je apart.
- **Rechten van de klant:** inzage, correctie, verwijdering en bezwaar. De klant kan toestemming altijd intrekken.
- **Beveiliging:** geen klantgegevens of klantfoto's in privételefoons of appgroepen; alleen wie het nodig heeft, kan erbij.
- **Jonger dan 16:** voor toestemming is ook een ouder of voogd nodig.

Opdracht 1: Privacycheck (duo, 20 minuten)

Maak een lijst van alle plekken waar in een salon klantgegevens staan, bijvoorbeeld de agenda, de kassa, een intakeformulier, de telefoon van de eigenaar en social media. Geef per plek aan:

Plek	Welke gegevens	Wie kan erbij	Hoe lang bewaard	Verbeterpunt

Plek	Welke gegevens	Wie kan erbij	Hoe lang bewaard	Verbeterpunt

Opdracht 2: Reviewverzoek en reactie (individueel, 15 minuten)

1. Schrijf een kort, vriendelijk bericht waarin je een klant om een review vraagt.
2. Een klant schrijft: "Lang moeten wachten en de kleur was te donker." Schrijf een professionele reactie.

Casus: de appgroep met voor-en-nafoto's

Het team van een schoonheidssalon deelt voor-en-nafoto's van klanten in een appgroep, om van elkaar te leren. Een van de foto's belandt per ongeluk op een openbaar Instagram-account.

1. Welke regels uit de AVG zijn hier van belang?
2. Wat moet de salon nu doen?
3. Welke afspraken voorkom je dit in de toekomst mee?

Afsluiting

Bespreek: hoe zorg je dat klanten zich herkend voelen, terwijl je zorgvuldig omgaat met hun gegevens?

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