



Professioneel adviseren

www.pepptalk.nl

e-boek

Wolfgang Peppmeier

Inhoud

Wolfgang Peppmeier.....	0
Professioneel adviseren	4
Creatief	4
Adviesgesprekken professionaliseren	4
Budget-kappers	5
Het hogere segment.....	5
Tips:	5
De 7 sleutels voor professioneel advies	6
De 7 soorten adviesgesprekken	6
Meer of minder adviseren?	7
Waar staat u?	7
Hoog prijs-segment	8
Laag prijs-segment	8
Adviesbar	9
Leidraad	10
Hoog niveau.....	10
De 7 sleutels voor professioneel advies	11
Sleutel 1.....	11
Sleutel 2.....	11
Sleutel 3.....	11
Sleutel 4.....	12
Sleutel 5.....	13
Sleutel 6.....	13
Sleutel 7	14
Adviesgesprekken kosten tijd.....	15

Salonhandboek.....	15
De 7 soorten adviesgesprekken	16
1. Het adviesgesprek met een nieuwe klant.	16
2. Het kleur-adviesgesprek.....	16
3. Het knip-adviesgesprek.	16
4. Het kleine adviesgesprek.....	16
5. Het adviesgesprek voor het plaatsen van extensions.	16
6. Het probleemoplossende adviesgesprek.	16
7. Speciale adviesgesprekken.....	16
7b Het adviesgesprek voor lang haar en bruids- en feestkapsels	17
Direct uit de praktijk.....	17
Adviesgesprek nr. 1	18
Het adviesgesprek met een nieuwe klant	18
Adviesgesprek nr. 2	20
Het kleur-adviesgesprek.....	20
Adviesgesprek nr. 3	23
Het knip-adviesgesprek	23
Adviesgesprek nr. 4	26
Het kleine adviesgesprek.....	26
Adviesgesprek nr. 5	28
Het adviesgesprek voor het plaatsen van extensions.	28
Adviesgesprek nr. 6	31
Het probleemoplossende adviesgesprek	31
Nr. 7 Speciale adviesgesprekken	33
Appendix.....	36
Extra tips voor professioneel adviseren	36
Wie vraagt, leidt het adviesgesprek. Ben jij dat of je klant?	36

Tip: print dit e-boek uit.....	37
Support.....	37

door Wolfgang Peppmeier

Professioneel adviseren

In dit e-boek gaat het om de basis van alle behandelingen in de kapsalon, namelijk de adviesgesprekken. Wij behandelen de '7 sleutels voor professioneel advies' en de '7 soorten adviesgesprekken'. Door professioneel te adviseren maak je minder fouten en kom je dichterbij de wensen van je klant.

Consumenten zijn meestal niet op zoek naar schaar-artiesten en excentrieke kleurenkünstenaars die spraakmakende kunstwerken op hun hoofden kunnen creëren. Klanten willen hun imago verbeteren of zoeken oplossingen voor hun haar- en huidproblemen. Je kunt knippen en kleuren als een wereldkampioen maar je kunt zelfs met de beste techniek een verkeerde coupe knippen of een verkeerde kleur maken als je slecht geadviseerd hebt. De meeste klanten zeggen dat ze advies heel belangrijk vinden. Daar tegenover staat dat er weinig kappers zijn die met beleid adviseren en de adviesgesprekken regelmatig trainen.

Creatief

Het blijkt dat wij tijdens het werk in de kapsalon voor ruim 80% van onze tijd bezig zijn met het toepassen van ‘geleerde kunstjes’ en voor hooguit 20% creatief zijn. Je bent creatief wanneer je oplossingen bedenkt. Het professionele adviesgesprek met de klant is daarom het creatiefste gedeelte van ons beroep. De gevonden oplossingen vaktechnisch kunnen realiseren heeft meer te maken met het toepassen van ambachtelijke vaardigheden.

Als je de technieken van het haarkleuren niet beheerst kun je barsten van de creativiteit maar een mooie haarkleur kun je dan niet maken. Maar als je voldoende kennis hebt over de kleurenleer en de ambachtelijke vaardigheden getraind hebt kom je zelfs nog zonder creativiteit tot een prachtige haarkleur. Als je bovendien de kunst van het adviesgesprek beheerst en je begrijpt iets van psychologie, is een mooie haarkleur een feit.

Adviesgesprekken professionaliseren

Het adviesgesprek is de basis van elke behandeling. Steekt dit goed in elkaar dan is de kans groot dat een bezoek aan de kapper een succes wordt. De vaardigheden hiervoor ontwikkelen zich niet per toeval. De techniek van een

adviesgesprek is eveneens een ambachtelijk ‘kunstje’ dat we gewoon, net als knippen en kleuren, moeten leren. Een kapperondernemer die tijdens het adviesgesprek de juiste vragen stelt, naar zijn klanten luistert en vervolgens in oplossingen denkt, is op dat moment echt creatief bezig.

Door professioneel te adviseren heb je een helder zicht op wat je klant daadwerkelijk wil en ben je een volwaardige gesprekspartner bij het oplossen van haar- en huidproblemen. Je realiseert hierdoor duurzame en winstgevende klantenrelaties.

Budget-kappers

Er zijn salonconcepten, zoals de budget-kapper, waar weinig geadviseerd kan worden. Deze concepten onderscheiden zich vooral door de snelheid van werken en de lage prijs. Klanten die een budget-kapper bezoeken, verwachten over het algemeen geen uitgebreid advies. Zij komen voor het snelle verwijderen van haar en een gunstige prijs. Als Budget-kappers uitgebreid zouden adviseren, zou het economische resultaat niet kunnen worden gehaald. Bij veel andere concepten is een meer of minder intensief advies aan te raden.

Het hogere segment

In het hogere segment, dus minder klanten maar daarvoor een hogere prijs per klant, speelt het advies een grote rol. Voor kapperondernemers die hun salon willen opwaarderen en de weg naar boven zoeken, is professioneel adviseren een turbo. Maar dat gaat niet zonder planning, beleid en training. Ik zou u graag bij deze ontwikkeling willen helpen.

Tips:

- Denk meer vanuit een klant en minder vanuit een kapper.
- Train het adviseren met je medewerkers in rollenspellen.
- Leer het zien van haarproblemen door elke klant bij binnenkomst te ‘scannen’.
- Leer het stellen van vragen en het luisteren.
- Zie elke klant als mens en niet als een bos haar.
- Zie je zaak als probleemoplossende dienstverlener.

De 7 sleutels voor professioneel advies

- 1. Creëer bij voorkeur een aparte advieshoek**
- 2. Het adviesgesprek begint vóór de behandeling en zonder kapmantel**
- 3. Begin het gesprek met direct oogcontact op dezelfde hoogte**
- 4. Nieuwe klanten krijgen een complete diagnose**
- 5. Beoordeel, naast het haar, ook factoren zoals lengte, lichaamshouding en –beweging, gezichtsvorm, kleurtype en algemene uitstraling**
- 6. Schrijf van het adviesgesprek een werkprocedure (standaard)**
- 7. Train het adviesgesprek in een rollenspel**

De 7 soorten adviesgesprekken

- 1. Het adviesgesprek met een nieuwe klant.**
- 2. Het kleur-adviesgesprek.**
- 3. Het knip-adviesgesprek.**
- 4. Het kleine adviesgesprek.**
- 5. Het adviesgesprek voor het plaatsen van extensions.**
- 6. Het probleemoplossende adviesgesprek.**
- 7. Speciale verkoopgesprekken**
 - 7a Het verkoopgesprek met klanten die de zaak binnen komen om alleen en product te kopen en wel of niet om advies vragen.**
 - 7b Het adviesgesprek voor bruidskapsels**

Meer of minder adviseren?

Er zijn veel kapperondernemers die uitgebreide en professionele adviesgesprekken niet zien zitten vanwege de extra tijd. Zij hebben waarschijnlijk in hun prijssegment gelijk. In andere salonconcepten is het adviesgesprek geprofessionaliseerd en de basis van elke behandeling. Ook zij hebben in hun prijssegment gelijk. Hoezo? Als u bijvoorbeeld concurreert via de (lage) prijs, kan het tijdrovende adviseren uw economische resultaat sterk ondermijnen. In het hogere prijssegment geldt precies het tegenovergestelde.

Wees duidelijk naar de markt en ga niet te spagaat aan tussen goedkope prijzen en een duur advies. Het is dus niet de bedoeling dat er nu een discussie op gang komt of we wel of niet moeten adviseren en hoe intensief. Het heeft dus alles te maken met het prijssegment en uw concept.

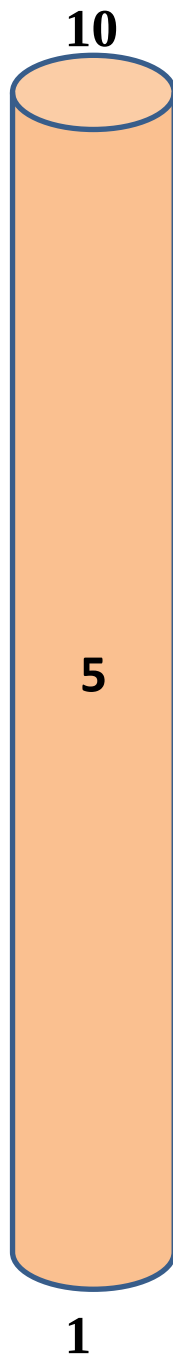
Waar staat u?

Om te achterhalen waar u met uw eigen zaak staat en wat u moet doen, teken op de meetlat een kruis ergens tussen 1 – 10 waarvan u denkt dat u ongeveer op die plek staat. Denk er goed en realistisch over na. Ongeveer 80% van alle kapsalons staan in de onderste helft, terwijl 80% van alle kappers, die ik deze vraag stel, denken dat zij het bovenste gedeelte staan. Als u op de meetlat in het onderste gedeelte staat is dat trouwens geen waardeoordeel over uw ambachtelijke kwaliteit maar zegt dit in eerste instantie iets over uw tarieven en hoe meer of minder uitgebreid uw dienstverlening en service zijn.

Vervolgens kunt u een tweede kruis tekenen als u graag ergens anders zou willen staan dan waar u nu bent. Op welk niveau u staat of waar u naar toe wilt, heeft namelijk consequenties wat betreft de professionaliteit van de adviesgesprekken. Hoe hoger uw zaak in het prijssegment van luxe en beleving klimt, hoe uitgebreider uw adviesgesprekken zouden moeten zijn en andersom. En nogmaals: de consument verwacht in alle prijssegmenten kwaliteit bij de ambachtelijke vaktechnieken maar in het lagere segment minder bij de faciliteiten, de service en de aandacht.

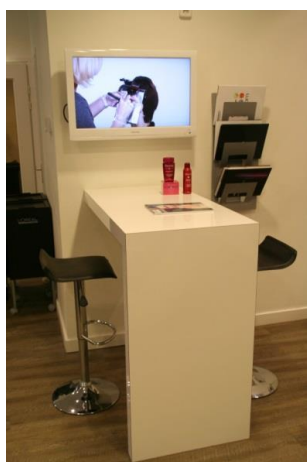
Hoog prijs-segment

Uitgebreid dienstenpakket, luxe, beleving, veel service, veel aandacht, professioneel advies, dure inrichting, veel faciliteiten.



Laag prijs-segment

Strak dienstenpakket, snelheid van werken, minder advies, minder service, goedkopere inrichting, minder faciliteiten. Bij prijsniveau 1 en 2 zijn geen afspraken mogelijk.



Adviesbar

Op deze foto's ziet u de adviesbar van Hair & Beauty Company in Vleuten. Een mooi tapijt leidt de klant de strakke en eigentijdse zaak binnen, direct naar de adviesbar met hoge barkrukken waar de medewerkers alle klanten verwachten. Hier zitten klant en kapper tijdens het 10 – 15 minuten durende adviesgesprek op dezelfde ooghoogte tegenover elkaar. Alle attributen die nodig zijn voor het professionele adviesgesprek en de haardiagnose, zijn hier binnen handbereik.



Dit zijn de twee tafels voor intake-gesprekken bij De Haarzaak in Koewacht.



→ Als u geen adviesbar heeft, kunt u op een stoel of een ‘kappersfiets’ naast uw klant gaan zitten.

Leidraad

Als u voor professioneel advies hebt gekozen, zal dit seminar een leidraad kunnen zijn om dit geleidelijk aan in uw zaak te introduceren. Zijn de adviesgesprekken al een feit in uw zaak dan kunt u nu beginnen met het fine tunen en met de verdere professionalisering. Hoe ver u met de professionalisering wilt gaan hangt onder andere af van uw (gewenste) doelgroep en het prijsniveau. Generaliserend gezegd: hoe hoger uw prijsniveau en hoe veeleisender uw doelgroep, hoe professioneler u moet adviseren. Mocht u van plan zijn om uw kwaliteitsniveau te verhogen of bent u op zoek naar onderscheidend vermogen, dan is dit nu uw kans.

Hoog niveau

De professionaliteit en de diepte van uw adviesgesprekken hebben te maken met het prijs- en kwaliteitsniveau dat u op dit moment hebt of in de toekomst wenst te hebben. In deze serie ga ik uit van de meest perfecte vorm van het advies geven. Vertaal dus mijn tips altijd naar uw eigen niveau. Volgens de door mij ontwikkelde 10% formule kunt u door de manier waarop u adviseert, meteen op meerdere terreinen scoren, namelijk: 10% meer productverkoop, 10% meer behandelingen, 10% meer kwaliteit en 10% meer aandacht. Het probleem is vaak dat kappers in trends en vaktechniek denken maar klanten denken in oplossingen. Generaliserend zou je kunnen zeggen: hoe hoger de kwaliteit van het advies hoe hoger de kwaliteit van de vaktechnische behandeling zal zijn.

De 7 sleutels voor professioneel advies

Sleutel 1

Creëer bij voorkeur een aparte advieshoek.

Wat ik steeds meer tegenkom in het hogere prijssegment, zijn aparte adviesplaatsen waar kapper en klant zich terug kunnen trekken voor een uitgebreider gesprek. Hier is alles materiaal aanwezig dat voor goed advies nodig is. Met een kopje koffie, een glas vers vitaminesap of een glas Prosecco erbij kunt u er zelfs beleveniswaarde aan koppelen.

Sleutel 2

Het adviesgesprek begint vóór de behandeling en zonder kapmantel.

Elk adviesgesprek vindt plaats **voor** het haarwassen en zonder kapmantel. Ook al verricht een assistente de wasbehandeling, moet de bedienende medewerkster eerst de klant persoonlijk zien en dat zonder kapmantel om. In ongewassen haar en zonder kapmantel kunt u namelijk de klant en het haar beter beoordelen. U ziet dan ook hoe het haar op een ‘doordeweekse’ dag valt en hoe de klant gekleed is. Dat is bijzonder belangrijk bij nieuwe klanten of klanten die niet zo vaak komen. Laat een nieuwe klant in het begin van het adviesgesprek even opstaan en eventueel een paar stappen bewegen. Zo krijgt u een goede indruk over de ‘uitstraling’ en de lichaamshouding en op welke manier de klant gekleed is. Vraag een nieuwe klant in elk geval of dit voor haar of hem een herkenbare kledingstijl is. Eventueel heeft de klant speciaal voor de kapper voor ‘makkelijke’ kleding gekozen en is zijn of haar kledingstijl totaal anders.

Sleutel 3

Begin het adviesgesprek met direct oogcontact op dezelfde hoogte.

Communiceer in het begin van het adviesgesprek niet via de spiegel. Bij voorkeur doe je dat aan een adviesbar of adviestafel zoals dat op de foto te zien is bij Hair & Beauty Company in Vleuten.

Heb je geen aparte adviesplek, begin het gesprek dan door eerst naast de klant op een stoel of ‘kappersfiets’ te gaan zitten en met direct oogcontact. (Zie de foto van Hizi Hair Mijdrecht).

Wij luisteren ‘actief’ en stellen vragen om de wens van de klant duidelijker te krijgen. Als u later in het adviesgesprek het haar en de hoofdhuid wilt beoordelen, moet u natuurlijk wel achter de klant staan en kunt u vervolgens via de spiegel communiceren. Aan het einde van elk adviesgesprek herhalen wij de belangrijkste punten, geven een indicatie van de verwachte tijdsduur van de behandeling en noemen een prijsindicatie. De afzonderlijke adviesgesprekken bespreken wij later in deze serie bij ‘De 7 soorten adviesgesprekken’.

Sleutel 4

Nieuwe klanten krijgen een complete diagnose.

Vang een nieuwe klant de eerste keer meteen op als hij of zij binnen komt. Nieuwe klanten kunnen, als zij dat willen en als dat bij uw gewenste kwaliteitsniveau past, een soort intakegesprek krijgen. Van nieuwe klanten willen wij onder andere weten hoe groot hun affiniteit met mode is. Het zou kunnen dat wij op gebied van nieuwe trends alle know how in huis hebben maar de klant is er niet of in mindere mate in geïnteresseerd. Dan praten we al snel langs elkaar heen.

Wij willen ook weten of zij wel of geen sport beoefent en hoe veel tijd en ruimte zij in de ochtend in de badkamer ter beschikking heeft. Waarom? Wie ‘s morgens weinig tijd heeft kan je maar beter geen ingewikkeld kapsel adviseren. Wie veel sport en daarna zijn haar wast, zou vermoedelijk veel baat kunnen hebben bij een goed geknipte coupe die makkelijk in model valt. Belangrijk is dat u de antwoorden op uw vragen niet zelf invult maar samen tot geschikte en individuele oplossingen komt.

Wij willen ook weten of de nieuwe klant gevoelig is voor allergieën. Dan zou u eventueel een allergietest kunnen doen met een haarkleurproduct. De eerste keer worden ook de gemeten haardikte, de basisconditie en de gezichtsvorm vastgelegd. (zie foto van de haardiktemeter)

Vraag nieuwe klanten ook waarom ze bij u terecht zijn gekomen, bijvoorbeeld op grond van een aanbeveling of via de website of sociale media. Als een nieuwe klant via een aanbeveling komt vraag dan meteen welke kwaliteiten en toegevoegde waarden de ‘aanbeveler’ precies heeft genoemd.

Vraag ook welke slechte of goede ervaringen de nieuwe klant bij andere kappers heeft gehad maar geef er geen commentaar op. Dan weet u meteen wat u wel en niet moet doen.

Geef in het begin niet te veel eigen commentaar maar stel vooral veel vragen en probeer de klant te begrijpen. Probeer ook erachter te komen of de smaak van de partner van de klant belangrijk is voor de keuze van de coupe.

Informeer nieuwe klanten ook over het concept en de saloncultuur. Vermeld op je website dat nieuwe klanten recht hebben op een uitgebreid adviesgesprek of intakegesprek.

Gebruik voor de diagnose een formulier. En vergeet niet de belangrijkste informatie in de computer te zetten. Fijn als u een receptioniste hebt of een gastvrouw en anders doen de medewerkers dit in hun stand-by tijden. Aan het einde van het intakegesprek bedanken wij de klant dat hij/zij de moeite heeft genomen naar onze zaak te komen.

Sleutel 5

Beoordeel, naast het haar, ook factoren zoals lengte, lichaamshouding en beweging, gezichtsvorm, kleurtype en algemene uitstraling.

In eerste instantie zult u het haar beoordelen, zoals valing, conditie, kleur en lengte. Omdat onder het haar ook een mens zit, moet u ook daarmee rekening houden. Niet alleen coupe en kleur zijn belangrijk maar ook de algemene uitstraling, houding en gezichtsvorm en hoe alles bij elkaar past. Wij bespreken ook wat kan en niet kan en welke consequenties een bepaald kapsel of kleur heeft wat betreft onderhoud en verzorging thuis.

Sleutel 6

Schrijf van de adviesgesprekken werkprocedures (standaards).

Het is handig en voor de klant duidelijker als iedereen uit het team de adviesgesprekken op dezelfde manier doet. Maak hiervoor, samen met uw medewerkers, schriftelijke werkprocedures (standaards). Een werkprocedure voor een adviesgesprek bestaat vooral uit een keuze aan vragen die wij de klant zouden kunnen stellen. Wij vragen onder andere naar de was- en stylinggewoonten thuis, welke producten en gereedschappen de klanten daarbij gebruiken en waarmee zij problemen hebben. Het moet duidelijk zijn wat u precies bij welk soort adviesgesprek wilt vragen en beoordelen en welke attributen zoals microscoop, klantenkaart, loopbon, kleurenwaaier en modellenboeken u daarbij kunt gebruiken.

Sleutel 7

Train de adviesgesprekken in rollenspellen.

Als u echt de kwaliteit van uw adviesgesprekken blijvend wilt verhogen komt u er niet omheen om er werkprocedures over te schrijven en die dan ook daadwerkelijk met uw medewerkers in rollenspellen te trainen. Zonder schriftelijke werkprocedures of checklists is het trainen veel moeilijker omdat u dan elke keer weer het wiel opnieuw moet uit vinden. Tijdens de rollenspellen wordt ook duidelijk of en waar u de werkprocedures kunt verbeteren. Bij knip- en kleurtechnieken accepteert iedereen dat deze geleerd en op modellen getraind moeten worden. Bij adviesgesprekken is dat niet anders. Ook die moeten we eerst leren en vervolgens op modellen trainen.

Echte modellen

Tijdens de rollenspellen trainen wij meestal ‘op elkaar’. Dus iedereen uit het team is afwisselend klant en medewerker. Nog intensiever kunt u trainen als u echte modellen vraagt. U kunt bijvoorbeeld klanten uit de zaak of hun vrienden en vriendinnen als model vragen. Vaak ontstaan door dit soort adviestrainingen bij de oude klanten nieuwe coupes en haarkleuren of modellen van buitenaf worden vaste klant.

Ontvangstceremonie

U kunt dan ook meteen maar de hele ontvangstceremonie erbij trainen. Dus hoe willen wij in deze salon klanten ontvangen? Met of zonder de hand te geven en hoe willen we de klanten begroeten? Wat precies vragen wij aan een binnenkomende klant en welke lichaamstaal willen wij hiervoor gebruiken? Ook hiervan kunt u weer een schriftelijke werkproces voor uw handboek schrijven. U ziet dat adviesgesprekken in rollenspellen en op ‘echte’ modellen trainen zelfs in meerdere opzichten voor succes kan zorgen.

De haardiktemeter hoort bij een professioneel adviesgesprek.



Adviesgesprekken kosten tijd

Als u in een laag prijssegment zit, kunt u dit uiteraard niet doen. Uitgebreide adviesgesprekken kosten tijd en daardoor geld en u moet bij een lager prijsniveau met een strakke agenda werken. Om kostendekkend te werken zou u in het lagere prijssegment zo veel klanten als mogelijk in een zo kort mogelijke tijd moeten helpen en dan zijn uitgebreide adviesgesprekken eerder hinderlijk.

Als u in het hogere prijssegment werkt of u wilt daar naartoe, kunt u het adviesgesprek professionaliseren door een werkprocedures te schrijven. Als u nog professioneler wilt adviseren, schrijft u voor elk van de 7 soorten adviesgesprekken een individuele werkproces.

Salonhandboek

In een eerder verschenen artikelserie heb ik uitgebreid beschreven hoe u, samen met uw medewerkers, werkprocedures kunt schrijven en zo na verloop van tijd zelf een eigen salonhandboek kunt ontwikkelen. Ook hiervan is een e-boekje verschenen.

Werken met een salonhandboek is al handig vanaf drie medewerkers. Het salonhandboek bestaat voor een groot deel uit schriftelijk vastgelegde werkprocedures (standaards) of checklists. Werkprocedures schrijven voor de adviesgesprekken kunt u uiteraard ook al als u zonder personeel werkt. Alles wat op papier staat kunt u makkelijker oefenen en permanent verder ontwikkelen. Als het alleen maar in uw hoofd staat opgeslagen, maakt u meer fouten en is de kans groot dat u belangrijke vragen uit de verschillende adviesgesprekken vergeet. Als u medewerkers hebt en er staat niets op papier is het aannemelijk dat iedereen na verloop van tijd weer zijn eigen verhaal verzint en gewoon maar wat doet.

De 7 soorten adviesgesprekken

1. Het adviesgesprek met een nieuwe klant.

Dit is het meest uitgebreide gesprek met anamnese, diagnose en persoonlijke vragen over o.a. de levensomstandigheden. Bijvoorbeeld zou elke nieuwe klant eerst een checklist kunnen invullen. Artsen doen dat ook vaak als je er de eerste keer komt.

2. Het kleur-adviesgesprek.

Heeft u eigen ideeën over uw haarkleur of stelt u ook aanvullende adviezen van mij/ons op prijs?

3. Het knip-adviesgesprek.

Heeft u eigen ideeën over uw coupe of stelt u ook aanvullende adviezen van mij/ons op prijs?

4. Het kleine adviesgesprek.

Vindt plaats voor elke behandeling bij elke klant. Vanuit dit gesprek kan zich een uitgebreider adviesgesprek ontwikkelen.

5. Het adviesgesprek voor het plaatsen van extensions.

Veel klanten weten niet eens dat met extensions gigantisch veel haarproblemen opgelost kunnen worden en aan heel veel wensen voldaan kan worden. Informeer je klant over de mogelijkheden.

6. Het probleemoplossende adviesgesprek.

In dit gesprek kan het bijvoorbeeld gaan over een probleem met de hoofdhuid. Kappers die hierin gespecialiseerd zijn kunnen o.a. voor de diagnose een microscoop toepassen.

7. Speciale adviesgesprekken

7a het verkoopgesprek met klanten die de zaak binnen komen om alleen maar een product te kopen en om advies vragen.

Vaak zijn het bestaande klanten die een eerder geadviseerd product kopen omdat het op is. Toch even vragen of en hoe het werkt. Stel dat de klant met vakantie gaat zou het kunnen dat je tijdelijk een ander product met beschermingsfilter tegen zonlicht kunt verkopen. Evt. kan er ook een bijpassend product verkocht worden. Bijvoorbeeld als de klant voor een shampoo komt. Stel dan minimaal de vraag of hij/zij ook de erbij passende conditioner wil kopen.

7b Het adviesgesprek voor lang haar en bruids- en feestkapsels

Direct uit de praktijk

Het belangrijkste en uitgebreidste adviesgesprek is dat met nieuwe klanten. Ik heb voor elk soort adviesgesprek voorbeelden ontwikkeld die tijdens mijn trainingen in kapsalons zijn ontstaan en succesvol zijn toegepast. In alle voorbeelden ga ik uit van een professionele manier. U hoeft niet alles over te nemen maar moet het vertalen naar het concept van uw eigen zaak. Ga ermee aan de gang door middel van rollenspellen en bepaal dan pas wat u wilt overnemen, toevoegen of veranderen. Alle voorbeelden van de 7 soorten adviesgesprekken zijn geschreven als werkproces (standaard) en kunnen onderdeel uitmaken van uw salonhandboek.

Adviesgesprek nr. 1

Het adviesgesprek met een nieuwe klant

Dit is het meest uitgebreide gesprek met anamnese, diagnose en persoonlijke vragen over o.a. de levensomstandigheden. Bijvoorbeeld zou elke nieuwe klant eerst een checklist kunnen invullen. Artsen doen dat ook vaak als je er de eerste keer komt.

Wij overhandigen de klant een formulier voor een intakegesprek en vragen of dat voor hem/haar zo in orde is.

De klant vult naam en adresgegevens, e-mail, telefoon, zelf in

Scan de klant: wat valt u op aan de klant? Hoe is zijn/haar lichaamshouding en lichaamstaal? Hoe is de klant gekleed: trendy, opvallend, natuurlijk, klassiek, terughoudend?

De eerste keer worden ook de gemeten haardikte, de basisconditie en de gezichtsvorm vastgelegd.

Zorg ervoor dat de klant op zijn/haar gemak is en comfortabel zit. Stel je aan de klant voor met je naam en functie en glimlach. Let op je eigen lichaamstaal. Informeer de klant dat wij bij een eerste bezoek veel aandacht schenken aan een uitgebreid advies/diagnose/anamnese.

- Dit advies duurt ongeveer minuten.
- Is dat voor u o.k.?

Tijdens het adviesgesprek zal duidelijk worden welke kant de behandeling op zal gaan. Vervolgens kunnen we overschakelen naar bijvoorbeeld het kleur- of knip-adviesgesprek.

Het moge duidelijk zijn dat dit een lijst is met keuze-vragen. Dus **geen** vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moet worden. Bij nieuwe klanten is het advies het meest uitgebreid.

- Waarmee kan ik u helpen? Wat kan/mag ik voor u doen? Etc.
- Hoezo/waarom bent u hier gekomen? Google, etalage, op advies van anderen, etc.

- Bij aanbeveling: Wat heeft uw vriend/vriendin/kennis tegen u gezegd waarom u hier zou moeten komen? (met andere woorden: wat doen we goed.)
- Wat zijn uw wensen en wilt u daarvoor een meer of minder uitgebreid advies?
- Hoeveel tijd besteedt u gemiddeld in de ochtend aan uw haar?
- Doet u aan sport en hoe vaak?
- Welke producten gebruikt u op dit moment en wat zijn uw ervaringen met deze producten. Bent u tevreden met de werking van uw huidige producten en heeft u behoefte aan advies over onze producten?
- Hoe beoordeelt u zelf uw type: trendy, opvallend, natuurlijk, klassiek, terughoudend, etc. ? Geef zelf een type-omschrijving.
- Hoe vaak gaat u gemiddeld naar de kapper en hoeveel geld wilt u gemiddeld (of vandaag) in uzelf investeren?
- Hoe vaak wast u zelf uw haar?
- Wat precies doet u na het haarwassen? Welke gereedschappen gebruikt u zelf voor de styling?
- Bent u handig in het gebruik van föhn, borstel, stijl- of krultang?
- Welke producten gebruikt u zelf voor de styling en finish en wat zijn uw ervaringen ermee?
- Heeft u last van hoofdhuidaandoeningen, zoals haaruitval, jeuk, schilfers, etc.
- Bent u allergisch voor haarkleur?
- Wat wilt u absoluut niet?
- Heeft u negatieve ervaringen bij kappersbezoeken? (Dit is pure informatie. Geef zelf geen enkele waarderingen over andere collega's).
- Waarmee moeten we rekening houden?
- Wat vindt u van uw huidige coupe, kleur, conditie, etc. ?
- Bent u allergisch tegen cosmetische producten?

Aan het einde van het adviesgesprek met een nieuwe klant:

- *Ik heb begrepen dat u wilt. Is dat juist?*
- *Dat kunnen wij heb beste doen door*
- *Vervolgens de ongeveer verwachte prijs van de behandeling noemen en de verwachte tijdsduur.*
- *Is dat voor u zo in orde?*
- *Wij spreken ook over de te gebruiken producten en geven productadviezen voor thuis.*

Adviesgesprek nr. 2

Het kleur-adviesgesprek

Je kunt op verschillende manieren tot een ‘kleuradviesgesprek’ komen: of de klant heeft al bij haar afspraak kenbaar gemaakt dat zij graag een kleurbehandeling zou willen hebben of je komt vanuit het ‘adviesgesprek met een nieuwe klant’ (nr. 1) of het ‘kleine adviesgesprek’ (nr. 4) tot de aanbeveling haarkleurbehandeling en je schakelt soepel over naar het kleuradviesgesprek (nr. 2)

Scan/screen de klant: wat valt u op aan de klant? Hoe is zijn/haar lichaamshouding en lichaamstaal? Hoe is de klant gekleed: trendy, opvallend, natuurlijk, klassiek, terughoudend?

Mogelijke attributen om het kleur-adviesgesprek te doen:

- Kleurenwaaier
- Tablet en modellenboeken
- Kleurdoeken voor de persoonlijke basis-kleuranalyse, bijvoorbeeld de Matrix advieswaaier
- Moodboard, collage
- Klembord met papier om notities te kunnen maken of een prijscalculatie. (vooral bij nieuwe klanten)
- De klant bij binnenkomst scannen op de mogelijkheden van haarkleur en erover vragen stellen.

Dit is een lijst is met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moeten worden.

Hoe veel tijd hebt u voor dit gesprek? Ik heb ...minuten tijd voor u.

- *Vraag naar de geschiedenis van de haarkleur (nieuwe klant).*
- *Evt. een allergietest uitvoeren bij een nieuwe klant.*
- Heeft u allergieën? Bent u allergisch tegen haarkleurproducten?
- *Bespreek de kleur-geschiedenis (loopbon met print uit de computer of op de tablet-computer).*
- *Bespreek of het deze keer om een kleuroptimalisatie gaat van een bestaande haarkleur of om een echte verandering.*
- Hoe vindt u uw huidige kleur? Was de laatste kleur naar uw tevredenheid?

- Wat wilt u absoluut niet?
- Heeft u uw haar wel eens zelf gekleurd en wat was uw ervaring? Heeft u zelf uw uitgroei gekleurd of meteen het hele haar?
- *Gaat het om een seizoenoplossing? Bijvoorbeeld heldere tinten in de zomer en donkere in de winter.*
- Heeft u last van teruglopende kleuren?
- Gebruikt u producten voor het behoud van je kleurresultaat?
- Hoe vaak wast u uw haar?
- Wat is uw natuurlijke kleurhoogte?
- Hoeveel geld wilt u vandaag voor de behandeling uitgeven?
- *Is er sprake van meer dan één kleur? Bijvoorbeeld een basiskleur, gecombineerd met highlights of lowlights? Of een ton-sur-ton met in elkaar verlopende kleuren?*
- *Moet eerst een bestaande kleur worden verwijderd? Van donker naar licht. Moet er na een ontkleuring evt. worden afgematteerd? Informeer de klant over de consequenties: tijd/prijs en de conditie van het haar.*
- *Evt. in het begin een koud/warm analyse geven. (nieuwe klant)*
- *Wat is de persoonlijke voorkeur van de klant voor of koele of warme tinten?*
- *Toen de huidige basiskleur en de kleurhoogte op de kleurenwaaier.*
- *Bepaal het percentage grijs-aandeel.*
- Wat is uw huidige wens?
- Heeft u zelf een foto meegebracht of zullen we onze modellenboeken gebruiken?
- Wat vindt u zelf mooi en wat niet?
- Vindt u zelf een egale kleur mooi of liever een ton sur ton kleuring van meerdere tinten?
- Denkt u eerder aan een grijsdekkend resultaat of aan een modekleur of aan een kleurspoeling?
- Wilt u dat ik u adviseer wat het beste bij u zou kunnen passen?
- Hoe vaak gaat u gemiddeld naar de kapper?
- Hoe vaak wast u thuis zelf uw haar?
- Hoe beoordeelt u zelf de conditie van uw haar?
- Zwemt u regelmatig in chloorhoudend water?
- Gaat u soms met vakantie naar stranden met zout water en veel zon? Of hoog in de bergen met veel UV licht?
- Gebruikt u regelmatig een zonnebank?
- Draagt u een bril? Welke kleur heeft uw bril? Heeft u meerdere brillen met verschillende kleuren?
- Wat waren de reacties op uw laatste haarkleur?

- Draagt u regelmatig make-up?
- Hoe veel tijd heeft u vandaag voor de behandeling?
- Voor een optimaal resultaat zullen wij ook altijd vrijblijvend advies geven over de verzorging van uw haar thuis. Is dat o.k.?
- *Vraag ook naar het type kleding dat de klant vaak draagt en welke kleuren daarbij een rol spelen.*
- *Draagt de klant extensions, haarstukjes, hairdoes of een clip-in, moet je hiermee zeker rekening houden.*

Aan het einde van het kleur-adviesgesprek:

- *Ik heb begrepen dat u wilt. Is dat juist?*
- *Dat kunnen wij heb beste doen door*
- *Vervolgens de ongeveer verwachte prijs van de behandeling noemen en de verwachte tijdsduur.*
- Is dat voor u zo in orde?
- *Wij spreken ook over de te gebruiken producten en geven productadviezen voor thuis.*
- *Misschien mag je van het resultaat een foto op facebook plaatsen.*

Evt. wil de klant een foto laten maken van het huidige kleurresultaat. Deze foto kunnen we opslaan in de computer om de volgende keer het resultaat te herhalen of te optimaliseren.

Adviesgesprek nr. 3

Het knip-adviesgesprek

Je kunt op verschillende manieren tot een ‘knip-adviesgesprek’ komen: of de klant heeft al bij haar afspraak kenbaar gemaakt dat zij graag een knip-behandeling zou willen hebben of je komt vanuit het ‘adviesgesprek met een nieuwe klant’ (nr. 1) of het ‘kleine adviesgesprek’ (nr. 4) tot de aanbeveling knippen en je schakelt soepel over naar het knip-adviesgesprek (nr. 3)

Scan/screen de klant: wat valt u op aan de klant? Hoe is zijn/haar lichaamshouding en lichaamstaal? Hoe is de klant gekleed: trendy, opvallend, natuurlijk, klassiek, terughoudend? Hoe valt de huidige coupe en waar ziet u op het eerste gezicht mogelijkheden voor verbetering.

Mogelijke attributen om het knip-adviesgesprek te doen:

- Tablet en modellenboeken
- Moodboard, collage
- Klembord met papier om notities of een tekening te kunnen maken of een prijscalculatie. (Vooral bij nieuwe klanten)
- De verschillende scharen en messen die u tijdens het knippen zult gebruiken en waarom.
- Haardiktemeter
- De klant bij binnenkomst scannen op de mogelijkheden van een nieuwe coupe en erover vragen stellen.

Dit is een lijst met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moeten worden.

- Hoe veel tijd heeft u voor dit gesprek? Ik heb ...minuten tijd voor u.
- *Vraag naar de geschiedenis (nieuwe klant)*
- Wanneer was uw laatste knipbeurt?
- Hoe beoordeelt u de laatste coupe? Was die naar uw tevredenheid of kunnen we het resultaat nog verbeteren?
- Wat waren de reacties op uw laatste coupe?
- Laat u vaak uw coupe veranderen of bent u eerder behouden?
- Draagt u het haar vaker los of vast?
- Heeft u last van kruinen?

- Wat vindt u zelf mooi aan uw haar en wat niet?
- Bent u geïnteresseerd in de allerlaatste haarmodetrends?
- Hoe vaak gaat u gemiddeld naar de kapper voor knippen?
- Wat is uw definitie van lang, middellang, kort haar? *Visuele voorbeelden tonen.*
- Wat bedoelt u precies met ? cm korter knippen?
- Wat zijn uw verwachtingen?
- Zijn er probleempunten die wij nog moeten bespreken?
- Bent u altijd met het mes gesneden of met de schaar geknipt?
- Heeft u zelf een coupe in gedachten?
- Wat is uw droomkapsel?
- Welke stijl heeft uw voorkeur?
- Draagt u het haar thuis liever vast of los?
- Wat wilt u absoluut niet?
- Wat doet u als u zelf uw haar heeft gewassen: aan de lucht drogen of in model föhnen?
- Heeft u foto's of ander beeldmateriaal meegenomen met een voorbeeld?
- Waar moeten we volgens u op letten? Bijvoorbeeld valling, kruinen, volumen, conditie van het haar.
- *Wij houden rekening met de gelaatsvormen en de lengte van de nek.*
- Wilt u dat ik u adviseer wat het beste bij u zou kunnen passen?
- Hoe vaak wast u thuis zelf uw haar?
- Hoe veel tijd hebt u in de ochtend voor uw haar?
- Bent u zelf handig met borstel, föhn, krul- of stijltang? Stelt u technisch advies en tips op prijs?
- Gaat u vaak sporten? Wast u dan uw haar? Gebruikt u dan gereedschappen zoals een föhn of een style- of krultang?
- Gebruikt u styling-en finishproducten? Welk merk? *Geef geen commentaar op concurrerende merken. Noem alleen de voordelen en effecten van uw eigen producten.*
- *Als de klant in de ochtend of na het sporten weinig tijd heeft of neemt zou het kunnen dat zij weinig zin heeft in ingewikkelde föhnkapsels die ook nog met krul- of stijltangen bewerkt moeten worden.*
- Waarmee moeten we anders nog rekening mee houden?
- Welk soort kleding draagt u gemiddeld?
- Wat vindt u zelf welk type mens u bent? Klassiek, trendy, casual, behoudend etc. ?
- Van welke bekende persoon vindt u de coupe mooi?

Aan het einde van het knip-adviesgesprek:

- Ik heb begrepen dat u wilt. Is dat juist?
- Dat kunnen wij het beste doen door
- *Wij leggen aan de klant uit welke technieken we zullen gebruiken en waarom, zoals knippen met de schaar, snijden met het mes, punten, slicen, gradatie naar binnen of buiten, etc.*
- *Vervolgens noemen we de ongeveer verwachte prijs van de behandeling en de tijdsduur.*
- Is dat voor u zo in orde?
- Misschien mag je van het resultaat een foto op facebook plaatsen.

Evt. wil de klant door ons een foto laten maken van het huidige knipresultaat. Deze foto kunnen we opslaan in de computer om de volgende keer het resultaat te herhalen of te optimaliseren.

Adviesgesprek nr. 4

Het kleine adviesgesprek

Vindt plaats voor elke behandeling en bij elke klant, dus ook bij bestaande klanten die regelmatig de salon bezoeken. Vanuit dit gesprek kan zich een ander adviesgesprek ontwikkelen, zoals knippen, kleuren of extensions plaatsen. Houd er rekening mee door alle attributen bij de hand te hebben.

Mogelijke attributen om het kleine adviesgesprek te doen:

- Tablet en Modellenboeken
- Moodboard, collage over de nieuwe trends
- Klembord met papier om notities of een tekening te kunnen maken of een prijscalculatie. (Stel dat de klant iets anders wil dan altijd)

Dit is een lijst met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moeten worden.

- Hoe veel tijd heeft u voor dit gesprek? Ik heb ...minuten tijd voor u.
- Fijn, dat u er weer bent.
- Heeft uw haar lekker gezeten?
- Wat precies zijn uw wensen vandaag? *Als het dezelfde behandeling is al laatste keer, stel je de volgende vraag:*
- Was u met onze laatste behandeling (*datum van het laatste bezoek noemen*) tevreden of kunnen we het resultaat nog verbeteren?
- Komt u thuis goed terecht met het gebruik van föhn, krultang, stijltang, etc. of heeft u nog wat tips nodig?
- Vindt u zelf de conditie van uw haar op dit moment perfect of zou u die nog willen verbeteren? *Evt. straks advies geven over verzorgingsproducten.*
- Zijn er veranderingen bij de conditie van uw haar of hoofdhuid waar wij nog niet over hebben gesproken?
- Heeft u alle producten nog op voorraad of moeten we nu al iets apart zetten dat u het straks niet vergeet?
- Bent u tevreden met de producten die u de laatste keer hebt gekocht?
- Heeft u behoefte aan verandering? Of stelt u een vrijblijvend advies op prijs over wat er zoal mogelijk zou zijn?

- *Vraag vaste klanten:* Bent u nog tevreden over onze dienstverlening? Heeft u behoefte aan een uitgebreider adviesgesprek? Lukt het dat u zelf uw haar doordeweeks bij kunt houden? Hoe beviel de masker die we laatste keer hebben toegepast?
- Hoe reageert uw haar op dit weer? (Zon, regen, kou, wind of sneeuw)
- *Verras trouwe klanten met een kleuradvies, productadvies of knipadvies.*
- *Doe aan het einde van het kleine adviesgesprek een samenvatting over wat we precies vandaag gaan doen. Noem evt. de prijs en de tijdsduur. Bedank voor de aandacht.*
- Heeft u tips voor ons hoe wij onze dienstverlening of onze service nog verder kunnen verbeteren?
-

Adviesgesprek nr. 5

Het adviesgesprek voor het plaatsen van extensions.

Scan/screen de klant: wat valt je op aan de klant? Zie je op het eerste gezicht al mogelijkheden om de uitstraling van de klant door het plaatsen van extensions te verbeteren of problemen te verhelpen? Zie je openspringende kruinen, ‘dunne’ pony’s of zijkanten die je met extensions kunt verbeteren? Kun je het volumen verbeteren, etc.?

Mogelijke attributen om het extensions-adviesgesprek te doen:

- Tablet met een film over de verschillende technieken
Speciale modellenboeken voor extentions
Folders, tarievenlijsten van de verschillende lengtes en kwaliteiten
- Moodboard, collage
- Kleurenwaaier
- Oefenhoofden met extensions als voorbeelden voor de verschillende bevestigingsmogelijkheden, bondings en lengtes.
- Een calculator voor de prijscalculatie
- Klembord met papier om notities of een tekening te kunnen maken of een prijscalculatie. (Vooral bij nieuwe klanten)
- De klant bij binnenkomst scannen op de mogelijkheden van hairextensions en erover vragen stellen.
- Gebruik de haardikte-meter voor het exacte bepalen van de haardikte.
- Speciale producten en gereedschappen die geschikt zijn voor extensions.
-

Dit is een lijst met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moeten worden.

- Hoe veel tijd heeft u voor dit gesprek? Ik heb ...minuten tijd voor u.
- Wij hebben begrepen dat u advies wenst over de ruime mogelijkheden een probleemoplossingen die extensions u bieden.
- Gaat het vandaag over een vrijblijvend advies of een definitieve toepassing?
- Heeft u zelf al een duidelijke wens die wij kunnen realiseren? Denk o.a. aan lengte, kleur, hoeveelheid, volumen en kwaliteit.
- Heeft u wel eens extensions gehad en wat zijn u ervaringen ermee?
- Vind u het goed als ik u over de diverse mogelijkheden informeer?

- Bent u bereid om na 4 -6 weken voor een service-check naar onze zaak te komen?
- *Breng de klanten op de hoogte van de enorme mogelijkheden, zoals lang haar binnen één behandeling, volumen waar het gewenst is, haarvermeerdering, kleuraccenten, highlights en lowligths. Kruin- en pony-oplossing, bob-oplossing.*
- *Breng de klant op de hoogte van de verschillende manieren van bevestiging (bonding) en hun voor- en nadelen. Laat voorbeelden zien. Spreek ook over de houdbaarheid van de verschillende systemen. Noem prijsindicaties. Maak de klant niet confuus met te veel keuzemogelijkheden. Noem duidelijk jouw favoriete keuze.*
- *Misschien heeft de klant spijt omdat zij het haar heeft laten kort knippen en wil ze weer terug naar lang haar. Help de klant met haar wenscapsel.*
- *Controleer het haar of er voldoende lengte aanwezig is om de extensions te plaatsen.*
- *Het adviesgesprek met een nieuwe klant is anders dan met een bestaande klant.*
- Zijn er problemen die wij voor u kunnen oplossen?
- Wat vind u zelf van de conditie van uw haar?
- Wat is de reden dat u harextensions wilt dragen?
- Wat zijn precies uw verwachtingen?
- Wilt u een complete haarverlenging of eerder meer volumen of trendy accenten? *Toon vervolgens met behulp van een modellenboek te mogelijkheden.*
- Heeft iemand in uw kennissenkring harextensions en wat zijn haar ervaringen ermee?
- Doet u aan sport en hoe vaak?
- Hoe handig bent u met uw eigen haar?
- Heeft u soms last van haaruitval?
- Gebruikt u medicijnen i.v.m. evt. haaruitval?
- Zijn er hoofdhuidproblemen waar we rekening mee moeten houden?
- Hoe verzorgt u uw haar op dit moment?
- Hoeveel tijd bent u bereid thuis in uzelf en in uw uitstraling te investeren?
- Welk budget bent u bereid in uzelf te investeren?
- *Adviseer je klant over de andere manier van onderhoud en verzorging met speciale producten.*
- *Adviseer je klant over de andere manier van föhnen en het gebruik van speciale borstels.*
- *Wees heel duidelijk over wat wel en niet kan.*
- *Bespreek de verwachte houdbaarheid van de extensions.*

- *Bespreek de verschillende bondings en bevestigingen.*
- *Doe een kleurbepaling. Bespreek of je een mix van verschillende kleuren wilt toepassen en waarom.*
- *Bespreek welke techniek je zal gebruiken en hoe lang de behandeling ongeveer zal duren.*
- *Bespreek hoe veel extensions je zult plaatsen, hoe lang dat het zal duren en wat de te verwachten prijs zal zijn.*
- *Informeer de klant over de manier zoals de extensions later weer eruit gehaald moeten worden.*
- *Evt. zijn er mogelijkheden voor een maandelijks betaal-abonnement om de kosten te verdelen.*
- *Evt. biedt je mogelijkheden om de extensions gefaseerd eruit te halen en te vervangen. Dat betekent een gelijkblijvender resultaat, kortere behandelzeiten en verdeelde kosten. Bijvoorbeeld worden bij elk bezoek van de klant ca. 20% van de bestaande extensions vervangen en niet alles in één keer naar vier maanden.*

Aan het einde van het extensions-adviesgesprek:

- *Ik heb begrepen dat u graag wilt hebben. Is dat juist? Wij gaan nu kijken hoeveel extensions, welke kleur en welke lengte wij hiervoor nodig hebben en of wij die op voorraad hebben of dat ze besteld moeten worden. Noem een prijsindicatie en de tijdsduur en maak evt. een nieuwe afspraak.*
- *Is dat voor u zo in orde?*

Adviesgesprek nr. 6

Het probleemoplossende adviesgesprek

Sommige kappers zijn gespecialiseerd in het oplossen van haar- en huidproblemen. Zij moeten heel veel weten over haar- en huidziekten en hebben hiervoor een speciale opleiding nodig. Ook gebruiken zij hiervoor speciale producten. Deze salons hebben meestal een klantenkring uit de wijde omgeving en sommigen maken zelfs landelijk reclame voor hun specialisatie. Bij de echte professionals krijgt de klant een intake-gesprek (anamnese) met behulp van een zeer uitgebreide vragenlijst. Vervolgens wordt er (microscopisch) haar- en huidonderzoek gedaan, een diagnose gesteld en een behandelplan geschreven.

Dit is een lijst is met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moeten worden.

- Hoe veel tijd heeft u voor dit gesprek? Ik heb ...minuten tijd voor u.
- Hoe beoordeelt u zelf de conditie van uw haar?
- Zijn er problemen met uw haar, valling, volumen, kleur, conditie, haaruitval, jeuk, schilfers, etc. die u met ons wilt bespreken?
- Sinds wanneer heeft u dit probleem en is het de laatste tijd erger geworden?
- Wat vindt u zelf waardoor dit probleem is ontstaan?
- Wat denkt u zelf hoe wij dit probleem kunnen oplossen?
- Vindt u het goed als wij vandaag een haar scan maken?
- Bent u bereid om vandaag een haarkuur te laten doen?
- Bent u allergisch voor iets?
- Welke producten gebruikt u nu?
- Hoe vaak wast u uw haar? Worden de huid- of haarproblemen dan erger of juist minder erg?
- Wanneer verergeren uw haar- en hoofdhuidproblemen?
- Bent u voor uw hoofdhuidprobleem wel eens bij de dermatoloog geweest?
- Heeft u een medisch rapport?
- Welke medicijnen neemt u? Bijvoorbeeld bloedverdunners zoals Marcoumar?
- Heeft u of van een kapper of van een dermatoloog adviezen gekregen en heeft u daar iets mee gedaan?

- Stel, dat wij straks een oplossing vinden, bent u dan ook bereid zelf thuis eraan mee te werken?
- Wat verwacht u van ons en onze producten?
- Heeft u hierover ook al met uw vorige kapper gesproken en wat hebben zij eraan gedaan?
- Heeft u nog een ander probleem waar we het nog niet over hebben gehad?
- *Maak gebruik van de microscoop of de camera.*

Aan het einde van het extensions-adviesgesprek:

- *Noem je diagnose en wat je vandaag aan behandelingen zult doen. Bespreek ook wat de klant thuis zou kunnen doen om het probleem te verhelpen.*
- *Noem een prijsindicatie en de tijdsduur en maak evt. een nieuwe afspraak.*
- Is dat voor u zo in orde?
-

Nr. 7 Speciale adviesgesprekken

7a Het verkoopgesprek met klanten die de zaak binnen komen om alleen maar een product te kopen en om advies vragen.

Vaak zijn het bestaande klanten die een eerder geadviseerd product kopen omdat het op is. Toch even vragen of en hoe het werkt. Stel dat de klant met vakantie gaat zou het kunnen dat je tijdelijk een ander product met beschermingsfilter tegen zonlicht kunt adviseren. Evt. kan er ook een bijpassend product verkocht worden. Bijvoorbeeld als de klant voor een shampoo komt. Stel dan minimaal de vraag of hij/zij ook de erbij passende conditioner wil kopen.

Dit is een lijst met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moeten worden.

- Waarmee kan ik u helpen?
- Wilt u dat ik u adviseer? (Heeft u even tijd voor een advies?)
- Fijn, dat u bij ons uw producten koopt en dat wij u mogen adviseren.
- Waarvoor en voor welk haartype wilt u dit product gebruiken?
- Is dit product voor u zelf of voor iemand anders?
- Bent u bekend met dit product?
- Bent u tevreden met dit product?
- Wat verwacht u van dit product?
- Hoe vaak gaat u naar de kapper?
- Hoe vaak wast u zelf uw haar?
- Bent u gevoelig voor bepaalde producten of inhoudstoffen?
- Is het voor u belangrijk dat een product niet op dieren is getest?
- Is het voor u belangrijk dat een product weinig allergene bevat?
- Wilt u een natte of matte finish.
- Welk kapsel wilt u bereiken met dit finishproduct?
- Draagt u uw kapsel op verschillende manieren?
- Gaat u voorkeur naar een 'voelbaar' en 'zichtbaar' product of wilt u dat het product minder aanwezig is?
- Wilt u dit product meenemen op reis? Gaat u naar een zonnige locatie en naar het strand?
- Doet u veel aan sport?
- Hoeveel tijd besteedt u aan uw haar?
- Bent u handig in het gebruik van deze finishproducten of wilt u nog meer advies?

- Is uw coupe onlangs nog veranderd? Zo ja, bevalt uw huidige coupe?
- Wilt u de erbij behorende conditioner, masker, ect. ook erbij?
- Is uw bestelling zo compleet?
-

Nr. 7b Lang haar, opsteken, haarstukjes en feestkapsels

Dit is een lijst is met mogelijke keuze-vragen. Dus geen vragenlijst die bij elke klant chronologisch afgewerkt moet worden.

- Hoe veel tijd heeft u voor dit gesprek? Ik heb ... minuten tijd voor u.
- Wanneer is het feest of de bruiloft?
- Bij een feest: is er een thema of kledingadvies voor dit feest?
- Moeten wij rekening houden met goede houdbaarheid omdat er op het feest wordt gedanst?
- Hoe handig bent u zelf bij het bijwerken van uw feestkapsel?
- Hoe laat op deze dag zou uw kapsel klaar moeten zijn?
- Wat zou u zelf graag willen?
- Wat wilt u absoluut niet?
- Heeft u foto's met voorbeelden van wat u leuk zou vinden?
- Wat voor een jurk heeft u aan? Heeft u hiervan een foto?
- Wat is uw eigen stijl?
- Heeft u haar-accessoires in gedachten?
- Mogen wij haarstukjes, haardoes of een clip-in gebruiken?
- Welke haarlengte zou u graag willen? Dit in verband met de lengte van de hairextensions.
- *Als wij geen extensions plaatsen maar de klant wil lang haar en dat is alleen maar door extensions te realiseren, moet de klant deze elders laten plaatsen. Evt. hebben wij een goed adres voor haar.*
- Aan welk budget heeft u gedacht? Evt. kunnen we een haarkleur of de extensions al van tevoren plaatsen.
- Wat is uw vervoersmiddel i.v.m. mogelijke wind of regen?
- Wat denkt u over de mogelijkheid van een proefkapsel?
- Wilt u ook een de make-up door ons laten doen?
- Is het feest overdag of 's avonds i.v.m. de make-up.
- *Het adviesgesprek over make-up doen we apart.*
- Komt u hier in onze zaak of wilt u dat wij op locatie komen?
- Zijn er meer mensen, zoals familie, vrienden, kinderen of bruidsmeisjes die op dezelfde dag ook door ons zullen worden geholpen?

- Ik zal straks ook naar de conditie en de lengte van uw haar kijken of uw wensen ook daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden. Wat denkt u zelf hierover?
- Wilt u nog uw haarkleur veranderen voor dit feest/bruiloft?
- Wilt u nog uw basiskapsel veranderen voor dit feest/bruiloft?
- Het zou kunnen dat ik u vraag om uw haar zelf een dag eerder te wassen? Zou u dat willen doen?

Aan het einde van dit adviesgesprek:

- *Doe aan het einde van dit belangrijke adviesgesprek een samenvatting over wat we precies zullen gaan doen.*
- Ik heb begrepen dat u wilt. Is dat juist?
- Dat kunnen wij het beste doen door
- Behalve u, zullen er op dezelfde dag nog ... personen komen.
- *Wij leggen aan de klant uit welke technieken, accessoires en haarstukjes wij zullen gebruiken en waarom.*
- *Herhaal ook of wij naar de klant of de klant naar ons komt en of er een proefkapsel gewenst is.*
- *Vervolgens noemen we de ongeveer verwachte prijs van de behandeling en de tijdsduur.*
- Is dat voor u zo in orde?

Appendix

Extra tips voor professioneel adviseren

Als wij professioneel adviseren vertellen wij de klant niet zelf of zij/hij problemen met de conditie van het haar heeft. Wij vragen de klant naar haar/zijn eigen mening hierover. Als het antwoord van de klant is dat hij/zij problemen met de conditie van het haar heeft vallen wij niet met de deur in huis en zeggen niet dat wij producten of een behandeling hebben die de conditie van het haar kunnen verhogen. Wij vragen de klant eerst: Wilt u dat wij dit probleem voor u oplossen? Als de klant 'ja' zegt kunnen wij erover spreken op welke manier wij het probleem kunnen oplossen. Wij adviseren dan of een behandeling hier in de kapsalon of een product voor thuis of een combinatie van beide. Wij vragen vervolgens de klant welke van de drie versies zijn of haar voorkeur heeft. De keuze is dan aan de klant. Vervolgens herhalen wij de keuze van de klant en vragen 'is dat voor u zo o.k.?'

Wie vraagt, leidt het adviesgesprek. Ben jij dat of je klant?

- Hierbij wat voorbeelden om een adviesgesprek te beginnen:
- wat vindt u zelf van uw huidige haarkleur/coupe/volume
- bent u toe aan iets nieuws of aan verandering?
- Stelt u prijs op een adviesgesprek?
- Wilt u weten wat bij u mogelijk is?
- Kan ik u helpen bij het oplossen van uw haarproblemen?
- Wilt u weten wat het kost als wij dit probleem voor u oplossen?
- Wilt u tips voor thuis?
- Wilt u weten welke lippenstift/nagellak bij uw nieuwe kleur past?
- Mag ik u laten zien welke kleurschakeringen op dit moment trendy zijn?
- Mag ik u laten zien welke haarkleur heel goed bij uw coupe past?
- Wilt u weten hoe lang deze behandeling duurt en wat het kost?

Stel heel veel vragen aan je klant maar ga pas verder met adviseren als je van je klant een duidelijk 'ja' krijgt op één van je vragen. Met andere woorden: ga niet met een diepergaand adviesgesprek over een coupe/kleur/conditie/product beginnen als je nog geen 'ja' van je klant hebt gekregen.

Het zou ook kunnen dat je klant er wel over wil praten maar niet nu. Vraag dan of jij bij de volgende afspraak rekening moet houden met een iets uitgebreider adviesgesprek.

Tip: print dit e-boek uit

Support

Wenst u hulp bij het ontwikkelen van een juiste strategie voor een concept of heeft u behoefte aan een teamtraining of een gesprek op maat, neem dan contact op met mij of met JUMP! Management voor kappers. Wij geven teamtrainingen op locatie in kapsalons in communicatie, professioneel adviseren en het ontwikkelen van een eigen salonhandboek. Ook telefonisch advies is mogelijk.



Wolfgang Peppmeier

Postbus 76

1250 AB Laren

www.pepptalk.nl

info@pepptalk.nl

facebook, Youtube en LinkedIn: Wolfgang Peppmeier

tel. 06-546 746 73

Wolfgang Peppmeier is hoofdredacteur van het kappersvakblad TOP HAIR en trainer bij JUMP! Management voor kappers. Bovendien geeft hij begeleiding aan mensen met burn out. Hij was interim manager bij Great Lengths en heeft tot nu toe drie boeken geschreven. Zijn laatste boek '**Uitstraling – laat van buiten zien hoe je van binnen bent**' is al zeven keer herdrukt. Onder de naam 'Pepptalk' geeft W. Peppmeier individuele coachings op locatie in kapsalons maar ook in bedrijven buiten de kappersbranche. Hij geeft seminars en lezingen over communicatie en persoonlijke ontwikkeling in Nederland, België en Duitsland. Je kunt hem volgen via facebook en linkedin. Je kunt zijn vlogs volgen via zijn twee youtube kanalen: 'Wolfgang Peppmeier' en 'Peppmobil on tour'.