

Netjes afscheid nemen van een klant die niet klikt

Voor het geval een klant gewoon niet bij de salon past — niet omdat die te laat komt of niet betaalt, maar omdat het qua sfeer en klik niet werkt. Dit is hoe andere kapsalons dit doen, op een nette manier. Onderzocht op vakblogs en salon-communities.

De kern in 3 regels

- **Maak het nooit persoonlijk.** Je zegt niet "je bent onaardig". Je zegt "wij zijn niet de juiste match voor jou".
- **Breng het als een gunst voor de klant** ("je wordt vast blij op een plek die beter bij je past"), niet als afwijzing.
- **Kort, kalm, vriendelijk.** Eén keer zeggen. Niet uitleggen tot in detail. Niet in discussie gaan.

Dat is de route die ruzie en slechte reviews voorkomt.

De 6 aanpakken — van zachtst naar directst

1. **Volgeboekt / geen ruimte** — je hebt "geen plek meer" in de agenda. Geen confrontatie, geen reden nodig. Nadeel: kan aanslepen en als ontwijken overkomen.
2. **Prijs verhogen voor die klant** — hoger tarief zodat die vanzelf afhaakt. Minst aanbevolen: voelt oneerlijk, en in Nederland moeten tarieven transparant zijn.
3. **Doorverwijzen naar een collega of andere salon** — vriendelijk, gezichtsbehoud voor beiden. Let op: stuur een écht vervelende klant niet naar een goede vriend/collega.
4. **Zachte grens vooraf stellen** — je benoemt rustig de sfeer als grens en geeft de klant eerst een kans. Geschikt als je de klant eigenlijk wel wilt houden.
5. **Eerlijk-maar-net bericht (WhatsApp/telefoon)** — kort en respectvol dat het geen goede match is. Fijn als een gesprek zou escaleren.
6. **Eerlijk, respectvol gesprek in de salon** — persoonlijk, in een rustig hoekje, aan het eind van de afspraak. Meest respectvol, kleinste kans op misverstand. Doe dit privé.

Concrete voorbeeldzinnen (voor "klikt niet")

Deze leggen de "schuld" bij de match, niet bij de persoon.

Zacht doorverwijzen:

"We willen dat je écht blij bent met je haar. Ik heb het gevoel dat een andere kapper beter bij je wensen past dan wij. Ik gun je een plek waar je je helemaal thuis voelt."

Volgeboekt / geen ruimte:

"Onze agenda zit de komende tijd helaas vol en we kunnen je vaste plekje niet meer garanderen. Ik denk dat je sneller terecht kunt bij een salon met meer ruimte."

Eerlijk maar warm (per bericht):

"Bedankt dat je bij ons kwam. Eerlijk gezegd merk ik dat wij niet de juiste match voor je zijn. Dat ligt niet aan jou. Ik wil je graag een fijne plek gunnen die beter bij je past."

Persoonlijk gesprek, kort:

"Ik wil je iets eerlijks zeggen, met respect. Ik denk dat wij niet de kapsalon zijn die het beste bij je past. Ik gun je iemand waar je je helemaal op je gemak voelt."

Bij spanning met het team:

"Voor ons is een fijne, ontspannen sfeer voor iedereen belangrijk. Ik merk dat het tussen ons niet lekker loopt. Daarom denk ik dat je bij een andere salon beter op je plek bent."

Neutraal en zakelijk:

"Bedankt voor je vertrouwen de afgelopen tijd. We gaan onze klantenkring iets anders indelen en kunnen je helaas niet meer inplannen. We wensen je het allerbeste."

Tip: sluit altijd af met een compliment of goede wens. Dat verzacht de klap en verkleint de kans op een boze reactie of review flink.

Do's

- **Bedank de klant** voor het vertrouwen — altijd.
 - **Blijf kalm, kort en neutraal.** Eén keer zeggen, niet herhalen, niet in discussie.
 - **Frame het als "geen match",** niet als een fout van de klant.
 - **Doe het privé** (apart hoekje of telefonisch), nooit waar andere klanten meeluisteren.
 - **Gun de klant iets:** een doorverwijzing of een oprechte goede wens.
-

Don'ts

- **Niet persoonlijk maken** ("je bent vervelend/bazig"). Nooit.
 - **Niet in discussie gaan** of jezelf verdedigen.
 - **Niet blijven afwimpelen of ontwijken** — dat frustreert en lokt reviews uit.
 - **Nooit iets over uiterlijk of persoonlijke voorkeuren** zeggen.
 - **Geen vervelende klant naar een goede collega/vriend sturen.**
-

Belangrijk voor Nederland (juridisch)

Een salon mag klanten weigeren — **zolang het over gedrag of "niet passen" gaat, niet over een beschermd kenmerk** (afkomst, geloof, geslacht, seksuele geaardheid, handicap). Houd je reden dus altijd bij gedrag of "geen goede match" — niet bij wie iemand is. Dat is meteen de veiligste én de vriendelijkste framing. Wees consistent: dezelfde lat voor iedereen.

Advies voor Haarvisie

Voor een klant die gewoon niet klikt is de beste route meestal **aanpak 3 (doorverwijzen)** of **aanpak 5 (eerlijk-maar-warm bericht)**:

- Doorverwijzen met een warme "we gunnen je een betere match"-boodschap, óf
- Een kort, eerlijk-maar-vriendelijk bericht met datzelfde frame.

Sla de "prijs verhogen"-truc over — die past niet bij een nette salon. Kies de eerlijke, warme route: kort, één keer, met een compliment eronder.

Bronnen: Behindthechair, Booksy Biz, Trafft, Vagaro en juridische bronnen over servicerecht (vertaald naar de Nederlandse situatie).