

# Teamoverleg 7 juli — actiepunten op een rij

Je hebt gisteren met het team gesproken (Rijswijk-salon). Hier staan alle actiepunten uit dat gesprek overzichtelijk bij elkaar, zodat we er samen aan kunnen werken. Ik stuur je hier elke 3 dagen een update over.

---

## Klant-communicatie & onboarding

- **Onboarding-paginaatje voor nieuwe klanten** — een link of PDF met wat ze moeten doen vóór hun afspraak (haar niet wassen, kleur alvast bekijken). Jij maakt dit zelf ("dat is voor mij niet zo veel werk").
  - **Aparte, stoerdere tekst voor mannen** — Jarlin/Noël maken een mannelijkere versie van de instructietekst.
  - **QR-code op kleurmaskers** — gekoppeld aan een verzorgingspagina/filmpje over hoe het kleurmasker werkt. Jij bouwt dit.
  - **Standaard-tekst bij drukte/reservelijst** — nooit alleen "we zitten vol" zeggen. Altijd een alternatief bieden (andere dag, andere vestiging, reservelijst) en de klant het gevoel geven dat je hem/haar erbij wil hebben.
  - **Aanbetaling checken via het systeem**, niet hardop aan de balie vragen — voorkomt gênante situaties.
  - **Halve/foute WhatsApp-berichten** — er gaan soms onbedoeld halve automatische berichten de deur uit (bv. "eerste plek vrij 4 augustus, punt." zonder vervolgttekst). Team let hierop vóór verzenden.
  - **Lastige/klagende klanten** — duidelijke notitie bij hun klantprofiel zodat iedereen weet: niet actief inplannen, of blokkeren als het nooit goed komt.
- 

## Tarieven & servicebeleid

- **Servicebehandelingen (gratis nabehandeling) worden afgeschaft** — behalve bij een echte fout. Bij twijfel vooraf: geld terug en stoppen, niet gratis overdoen.
- **Tarieven omhoog, te beginnen bij nieuwe klanten** — voorbeeld genoemd: €390 → €440 voor nieuwe aanvragen. Bestaande klanten blijven voorlopig op het huidige tarief.

- **Doel: mannenknip naar €55 binnen 2 jaar** — ingang zodra Maria's vertrek de bezetting met 15% laat dalen.
  - **Correctie/dubbel tonen bij een kleurbehandeling** — hier moet standaard extra voor gerekend worden (genoemd: +€50, bij donker haar tot +€150). Dit hoort bij de prijsopgave, niet als gratis correctie.
- 

## Product & meten

- **Productgebruik bijhouden** — hoeveel blondeer/waterstof/Kolorwow/Serfinity er per behandeling ingaat. Doel is inzicht, geen straf. Team gaat dit (tijdelijk) wege/noteren.
  - **Kolorwow (het zilveren flesje, €30) alleen gebruiken waar het voor bedoeld is** — niet standaard bij iedereen.
- 

## Marketing & social media

- **Social media-beeldmateriaal aanleveren** — team moet foto's/video's maken van behandelingen in uitvoering (verschillende haarkleuren, het knippen/kleuren zelf). Dit liep achter.
  - **Reviews structureel aanpakken** — iedereen kiest 1 tevreden klant per dag uit om een review te vragen, in plaats van iedereen lastigvallen.
  - **Kleurmasker-uitlegfilmpje** — een filmpje (evt. AI-gegenereerd) dat uitlegt hoe het kleurmasker werkt, te tonen op de schermen in de salon en via de QR-code.
- 

## Nieuw: bot voor Jarlin

Je vroeg me direct aan het eind van het overleg: een bot bouwen voor Jarlin, met dezelfde creatieve/social-media-mogelijkheden als Sjakie, die haar helpt met alles voor de zaak en vooral met het maken en posten van social-mediacontent. Ik ben dit aan het oppakken — ik heb wel een apparaat/device voor haar nodig om de bot op te laten draaien (net als Sjakie op de Mac Mini, Coco op de Veranda-Mini). Laat weten wat voor haar beschikbaar is.

---

## Over je eerdere werkoverleggen ("Cloud notities")

Ik heb gezocht in Google Drive en Obsidian, maar de eerdere transcripten (3 maart, 6 april, 24 april) staan niet als Drive-document — ze staan in **Plaud**, in de map "Bedrijfsstrategie & Projecten" (bv. "03-03 Teamoverleg: Salonoperatie", "04-07 Vergadering: Kapsalon", "04-24 Vergadering: Bedrijfsstrategie"). Wil je dat ik die er via de Plaud-koppeling bij haal en de terugkerende thema's (tarieven, klantbeleid) samenvoeg met dit verslag?