

 **LUISTER DIT VERSLAG**

-10%

1,0x

+10%

+25%

1,0x

↓ **Download naar telefoon**

►  **Lees mee met de podcast**

Soort: vergadering · **Duur:** onbekend · **Deelnemers:** [Spreker 1] [Spreker 2] [Speaker 3]

Let op — sprekers niet bevestigd. Plaud nummert sprekers (Speaker 1, 2, ...) maar koppelt geen namen. Ga niet uit van wie wat zei; "ik/wij" hoeft niet dezelfde persoon te zijn.

Vergaderinformatie

Datum: 24 september 2026 (12:46:34)

Locatie: [Locatie invoegen]

Deelnemers: [Spreker 1] [Spreker 2] [Speaker 3]

Vergadernotities

Zakelijke context, uitdagingen en visie

Spreker 1 kocht vlak voor de coronapandemie een grotere zaak en leed minimaal een half miljoen verlies. Fuseren met de zaak van zijn vrouw in Wateringen is om fiscale redenen niet wenselijk. Het huidige pand kan over circa zeven jaar aan een supermarkt verkocht worden.

Door negatieve ervaringen (13 medewerkers startten na opleiding voor zichzelf) wil Spreker 1 geen extra personeel aannemen. Focus ligt op kwaliteit, juiste prijsstelling en het aantrekken van waardevollere klanten in plaats van meer volume.

Capaciteit en werkdruk blijven krap door beperkte "handjes", vakanties en incidenteel verzuim. Planning is strak; afspraken schuiven soms 6–7 weken door.

Toekomstvisie en automatisering (AI, voice, robots)

Sterk geloof in robotisering voor standaard knipwerk (opa's/oma's/kinderen). Camera's worden geïnstalleerd om werkwijzen te registreren en te leren via algoritmes.

Experimenteert met AI: eigen Jarvis-setup voor spraakgestuurde opdrachten, voice agent die afspraken in CRM kan plannen, en automatiseringen (Da Vinci, nachtelijke datasynchronisatie).

Voorkeur dat AI-architectuur en systemen niet in-house worden gebouwd; kernactiviteit is salonvoering.

Ontwikkeling salonmanagementsysteem en productrichting

Spreker 2 bouwt met partner een platform dat evolueerde van voice agents voor enterprise naar een salonmanager (Nimbus Agency, live sinds 10 augustus 2024). Doelen: automatisering van administratie en communicatie, minder no-shows, recovery van afgebroken boekingen, en WhatsApp-integratie (na toestemming).

Beginfase van ontwikkeling; feedback van salons (o.a. Arnhem) wijst op tekortkomingen in bestaande tools (Salonized, Amy) en behoefte aan minder workarounds, betere administratie en heldere communicatie.

Functionaliteiten:

Werkscherm, agenda, klantbeheer en signalen.

Module Rooster & Verlof met volledige personeelsplanning (vakanties, ziekmeldingen).

Toegangsrechten: eigenaar volledige backend, medewerkers beperkte toegang.

Klantprofielen met historie, medische info; metrics zoals lifetime value, loyaliteit, retentie, interval; analyses per medewerker (omzet/uur, terugkeerpercentages).

Datamigratie: import vanuit Amy en Salonice verloopt goed; Vinci-export complex maar oplosbaar. Belofte van gemakkelijke volledige export, geen vendor lock-in, maandelijks opzegbaar.

Kassa- en bonnummering

Spreker 1 benadrukt het kunnen aanpassen/verwijderen van bonnen in verouderde PC-kassa, wat bonnummers herbruikbaar maakt. Continu doorlopende bonnummering in moderne systemen belemmert dit en kan fiscale alarmen geven bij overslagen. Onzeker of gewenste flexibiliteit verenigbaar is met regelgeving.

Digitale communicatie en kanaalkeuze

SMS/e-mail worden in de branche als onbetrouwbaar ervaren (lage leescijfers, afleverissues, geen reply op SMS). Sterke voorkeur voor WhatsApp vanwege betrouwbaarheid, centrale

opslag en archivering; 15 jaar aan gesprekken beschikbaar als trainingsdata.

Workflow: geen antwoord binnen drie uur op WhatsApp triggert automatisch een e-mail, met doel klanten terug naar WhatsApp te leiden.

Klantinstroom, adviesflow en boekingslogica

Voor nieuwe klanten: eerst foto's sturen, stylist beoordeelt, geeft advies en prijsindicatie; na akkoord aanbetaling (€100) om de afspraak vast te leggen. Filtert niet-passende klanten (bijv. kleurbehandelingen €350–€400) en voorkomt misverstanden, belangrijk gezien landelijke herkomst en reistijden.

Wens voor volledig geautomatiseerde advies- en boekingsflow, mobiel-first (85% mobiel verkeer), duidelijk onderscheid tussen nieuwe en bestaande klanten, pakketlogica (all-in diensten i.p.v. micro-upsells), en minimale frictie.

Reservelijsten zijn handmatig en foutgevoelig; behoefte aan automatisering om vrijkomende plekken proactief te vullen.

Agenda UX: behoefte aan overzichtelijke dagweergave (ochtend/middag direct zichtbaar), grotere leesbaarheid, flexibel schuiven, dynamische verwerking van uitloop, segmentatie (heren/dames/jeugd, kindherkenning), VIP/fitplekken voor verwachte bellers.

Voice-first telefonie en infrastructuur

Spreker 2's voice-to-voice agent draait op Google Vertex EU West 4 (NL) met Gemini, eigen PBX in Parijs; Twilio/Vapi vermeden wegens latency/veiligheid. Web-based bellen wordt als onveiliger gezien.

Doel: één telefoonnummer en één voice agent die tussen twee salons (Rijswijk/Wateringen) schakelt, met agenda-wijzigingen/annuleringen, sms/e-mail, betaallinks, spamdetectie. Demo toonde agenda-inconsistentie door raadplegen oude agenda; noodzaak voor correcte kalenderkoppeling.

Implementatievoorstel: agent in schaduwmodus die twee weken traint (eigen nummer achter agent) voorafgaande aan go-live; nummerherkenning via CRM.

Data, API's, GDPR en Europese hosting

Behoefte aan open, stabiele API's; bereidheid tot betalen voor betrouwbare toegang. Huidige markt is onvolwassen; leveranciers vrezen uitsluiting bij niet-meebewegen.

Klantdata en recepturen: webbased agenda, webapp voor kleurrecepten; opschonen via telefoon/WhatsApp-koppeling en daarna e-mailmatching; doel is eenduidige, actuele gegevens.

AI-adviesidee: op basis van één foto kapselopties, tijd en kosten inschatten; matching met nabijgelegen kapper; EU-gehoste modellen en privacy-by-design vereist.

Dataopslag moet binnen Europa plaatsvinden (GDPR-proof). Spreker 2 claimt EU-hosting; selectie van EU-gehoste beeldmodellen nog nodig.

Marketing en marketplace

Content creator-tool genereert blogs/afbeeldingen op basis van specialiteiten/nieuws en post op sociale kanalen.

Marketingsuite in ontwikkeling met integratie van Google, Meta, TikTok, Snapchat, LinkedIn en eigen retargeting via één pixel over platforms.

Marketplace-concept: adviespagina → prijsindicatie → match met kapper → fee per lead (~€35). Vereist volume en salons die digitalisering snappen; beperkte adoptie per stad.

Irritatie over onduidelijke ROI (bijv. AdWords); wens naar exacte herkomsttracking van klanten. Loyaliteit via beloningen/producten in plaats van kortingen; focus op diensten i.p.v. retail (lage marges, operationele last).

Operationele notities en casuïstiek

Diverse afspraken gepland/verplaatst (voorbeelden: 16 okt 12:00 voor Frederikje, 2 nov, 21 okt 16:50, 23 dec 15:30; 6/7 nov vol, 13 nov ochtend optie). Confirmaties nodig.

Chatbottests: stem 10% versneld; inplannen voor meerdere personen, keratine-advies, correcte handling bij geen foto (hoofddoek), extra tijd/kosten voor nieuwe coupe, taaloverschakeling naar Spaans (onderzoek nodig), geen specifieke kapper aanbevelen (correct), lacune bij grijs-haarvragen.

Klantcase kleur: historie complex (highlights → donkere kleuring), foto's gevraagd via WhatsApp, stylist beoordeelt (Jora).

HR: Maria afwezig door overlijden moeder; klanten afbellen en pas over vier weken terecht. Ziekteverzuim varieert per locatie.

Persoonlijke projecten: app met opgenomen lessen/samenvattingen voor havo-zoon; educatiestructuur met korte uitlegvideo's (1-5 min), contact met docent voor focus (bijv.

wiskunde 1.1–1.3); geen risicovolle hulpmiddelen.

Diverse persoonlijke en culturele gesprekken (muziek originaliteit, sport zoals padel/kickboksen, klant Dennis uit Hongarije met haarverzorgingstips, maatschappelijke/politieke observaties) zonder zakelijke impact.

Vervolgafspraken en actiepunten

Koppelen van WhatsApp-telefoonnummers aan CRM-klantdata; daarna tweede matching-ronde op e-mailadressen.

UX-iteraties op agenda: overzichtelijke dagstructuur, grotere leesbaarheid, flexibel schuiven, dynamische uitloopverwerking, segmentatie en kindherkenning.

Ontwerp en implementatie van boekingsflow conform totaalpakketten (knippen/kleuren samen), onderscheid nieuw vs. bestaand, mobiel-first.

Automatiseren reservelijst: detectie van vrijkomende plekken en proactieve notificaties via WhatsApp.

Voice agent: opzetten eigen nummer, schaduwmodus-training 2 weken, correcte live agenda-koppeling voor beide salons, CRM-nummerherkenning; oplossen “oude agenda”-issue.

Onderzoek en selectie van EU-gehost AI-model voor foto-analyse; privacy-by-design, datacenterlocaties en encryptie borgen.

Definiëren API-toegang en integratiestrategie: endpoints, rate limits, kostenmodel, stabiliteit; contractueel vastleggen dataportabiliteit en geen vendor lock-in.

Marketplace-roadmap: KPI's (salons, leads/maand), drempels en fasering bepalen vóór openstelling.

Marketing-ROI: implementeren multi-channel tracking en retargetingpixel; attributie in klantprofielen.

Loyaliteits-/no-showbeleid: configureerbare parameters (deadlines, percentages, aanbetalen) inclusief communicatieflows.

Bevestigen en vastleggen van openstaande afspraken (16 okt 12:00, 2 nov, 21 okt 16:50, 23 dec 15:30; 13 nov ochtend optie).

Educatieproject: standaardiseren korte uitlegvideo's, afstemmen met docent, planning zaterdagen; bereikbaarheid bij afwezigheid.

AI-suggesties

Plan een demonstratie en testcases voor complexe behandelingen (krullen, extensions) in de nieuwe salonsoftware om geschiktheid voor Spreker 1 te verifiëren.

Beslis over integratie van WhatsApp als primair communicatiekanaal naast/of in plaats van SMS/e-mail; definieer toestemming, archivering en replyflows.

Clarificeer kassa- en bonfunctionaliteit in relatie tot fiscale vereisten; bepaal wat juridisch en technisch haalbaar is.

Shortlist EU-gehoste AI-modellen voor foto-analyse en werk een POC-plan uit (kwaliteit, latency, privacy).

Leg telephony-architectuur vast: pure telefonienummer vs. web-voice; implicaties voor nummerherkenning en CRM-integratie.

Ontwikkel een datamigratie-roadmap (Vinci, Amy, Salonice): mapping, testimport, rollbackplan, validatiechecklist.

Formaliseer SLA voor updates/modelwijzigingen (change notice, fallback, monitoring) om verstoringen te voorkomen.

Definieer UX-acceptatiecriteria voor agenda en boekingsflow; stel testcases en meetpunten op.

Automatiseer reservelijst en confirmatieprocessen; voorkom vergeten klanten bij vrijgekomen plekken.

Verifieer en documenteer Europese dataopslag (locaties, logging, encryptie, bewaartermijnen) en leg dit contractueel vast.