

# DETOX CHALLENGE VOOR DE SALON

## Dag 4: Detox klantenbestand

Je klantenbestand eens aan een flinke detox onderwerpen, klink misschien niet zo sympathiek, maar het is wel heel goed om af en toe te doen! Het is bewezen dat 20% van je klanten, zorgen voor 80% van je omzet. Het is goed om helder te hebben welke klanten bij deze 20% horen. Dit zijn vaak ook de klanten die goed bij je passen, die eigenlijk alles wel willen wat jij hen adviseert en waarmee het heel plezierig is. Dit zijn vaak ook klanten die niet zoveel 'aandacht' van je vragen, maar deze klanten zou je echt moeten koesteren!! Van de klanten waar je je niet meer op wilt richten, kun je resoluut afscheid nemen (koude detox), maar je kunt ze natuurlijk ook gewoon minder actief benaderen of je minder op hen richten. (warme detox) :-)

### Ideale klant:

- Wie is jouw ideale klant?
  - Wat is zijn/haar (huid)wens?
  - Voor welke behandelingen komt hij/zij? Welke producten gebruikt hij/zijn thuis?
  - Omschrijf jouw ideale klant zo duidelijk mogelijk.
- Hoeveel van deze ideale klanten heb je?
  - Breng ze in kaart.
- Van welke klanten krijg je energie?
- Van welke klanten zou je graag meer van willen hebben?
- Welke klanten kosten je juist heel veel energie?
  - (negatief, willen altijd iets anders, komen vaak niet opdagen etc.).

### Cijfers en aantallen:

Hoe geregeld komen je klanten? En breng in kaart wat ze doen qua behandeling en producten.

### Maak een klantenverdeling:

- Je zou een onderscheid kunnen maken in je klantenbestand.
  - Bijvoorbeeld A-B-C. Je A-klanten komt trouw voor jouw focus behandelingen en gebruiken thuis de producten. Je B-klanten komen trouw voor de behandelingen, maar gebruiken niet consequent je producten. En C-klanten komen alleen af en toe. Omschrijf jouw categorieën duidelijk en bepaal je benadering per groep.
- Welke klanten zou je extra moeten koesteren? Van welke klanten zou je je minder moeten aantrekken als ze je het gevoel geven dat je het nooit goed genoeg doet? NB: Ik bedoel hier beslist niet mee dat de ene klant een voorkeursbehandeling krijgt en dat de ander het gevoel zou kunnen krijgen 'minder' te zijn. Maar het geeft je een betere focus.

Tot slot: heb je nog klanten in je bestand staan die inmiddels zijn verhuisd of overleden? Of al jaren niet zijn geweest? Verwijder ze dan uit je bestand.

**Succes!**

**Morgen is het tijd voor een digitale detox...**