

JOUW KLANTEN KUNNEN JOU BEST BETALEN, ZE MAKEN ALLEEN ANDERE KEUZES

Iedereen mag zelf bepalen wat hij of zij met zijn geld doet. Gelukkig maar, dat is ieders goed recht. En dat moeten we vooral zo houden. Net zoals je ook zelf mag bepalen hoe je je geld verdient (zolang je niet steelt, bedriegt of moordt natuurlijk). Zo is dat met mij, en met jou als pedicure. **Toch zie ik nogal eens dat pedicures zich 'bemoeien' met hoe anderen hun geld besteden.**

PEDICURES ZIJN AL SNEL BANG OM TE DUUR TE ZIJN

Vragen als 'Ben ik niet te duur? Het moet wel betaalbaar blijven voor mijn klant', krijg ik regelmatig in mijn mailbox. En natuurlijk, toen ik zelf als pedicure startte, alweer acht jaar geleden, vroeg ik me dat ook af. Ik wilde ook niet als de duurste van de buurt bekend staan. Ook ik keek wat mijn collega's vroegen voor hun behandeling. Al was het maar voor het ondernemersplan dat ook ik moest maken in de opleiding.

MAAR EIGENLIJK GAAT HET NIET OM JE PRIJS

Al snel had ik in de gaten dat het niet zozeer gaat om hoe duur je bent, maar om 'wat je klanten voor dat geld krijgen'. Is het bij jou even snel die voeten doen, of leg je je klant in de watten met een muziekje en een warm handdoekje? Allebei prima, maar een andere beleving. Je klant betaalt niet alleen voor het nagels knippen of die ene vervelende likdoorn verwijderen, maar ook voor de beleving die bij hem of haar past.

AL WILLEN ZE, KUNNEN ZE JE NOG BETALEN?

Als jij helder hebt wat je je klanten precies biedt voor je tarief, dan steekt de volgende vraag de kop op: kan jouw klant je wel betalen? Die vraag is nu urgenter dan ooit. De laatste tijd zijn de prijzen enorm gestegen. Het is werkelijk ongekend hoe duur alles wordt. En niet alleen nu, we zijn er nog niet. Want wat staat ons nog te wachten? Hoe duur gaat alles worden? Het einde is nog niet in zicht, ben ik bang.

LOGISCH DAT JE BANG BENT

Mijn pedicures, mijn klanten, zijn ook bang. Want met een paar lockdowns nog in het achterhoofd is de rek er wel een beetje uit. Jij zit er ook niet op te wachten dat je je pedicurepraktijk alsnog moet opdoeken omdat je klanten je niet meer kunnen betalen. Het zal je toch gebeuren! Maar ondertussen wil je zelf ook nog wel wat verdienen met je werk, dus eigenlijk moet je prijs omhoog...



'DE KEUZE IS
AAN JE KLANT
EN WAT HIJ OF
ZIJ OOK KIEST,
HET IS PRIMA'

WAT GEBEURT ER ALS JIJ JE PRIJS OMHOOG DOET?

De angst die ik bij bijna al mijn klanten hoor is: wat als ik mijn prijs omhoog doe en de klanten af gaan haken? Omdat ze het gewoonweg niet meer kunnen betalen om naar de pedicure te gaan. Het moet wel betaalbaar blijven voor ze, ja toch? Niet alleen omdat je zelf geen geldwolf wil zijn, maar ook omdat je je klanten wil houden. Je hebt nu al klanten die jouw behandeling duur vinden en die het maar net kunnen betalen.

HET IS NIET ANDERS DAN HET WAS

Ook toen er nog geen torenhoge inflatie was, was het lastig om je prijzen omhoog te doen. En nu, net als toen, geldt nog steeds: de klant heeft een keuze. Iedereen mag immers zelf weten waar 'ie geld aan uitgeeft. Hoe hij of zij het geld besteedt dat op de rekening staat. En dan gaat het er mijns inziens niet om dat jouw klant jouw prijs niet kán betalen. Als we ervan uit gaan dat je klant wel iéts op de rekening heeft staan, dan gaat het erom wat hij of zij kiest om met dat geld te doen. Daar zit 'm de crux.

IK GA ZELF GRAAG NAAR DE ALDI, ÉN NAAR DE NAGELSTYLISTE

Als ik naar mijzelf kijk, en ik maak mijn voorbeelden graag beeldend, dan kies ik ervoor om boodschappen te doen bij de Aldi. Ik kies voor een goedkopere supermarkt, omdat ik het niet nodig vind om mijn geld uit te geven aan dure boodschappen. Dat is mijn keuze. Aan de andere kant vind ik het wel belangrijk dat mijn handen er netjes en goedverzorgd uitzien. Aangezien ik een echte nagelbijter ben, kies ik ervoor om elke drie à vier weken naar de nagelstyliste te gaan. Zij verzorgt mijn handen, lakt mijn nagels netjes en dan kan ik er weer een poosje tegenaan. Is dat tegenstrijdig? Voor mij niet. Ik kies bewust waar ik mijn geld aan uitgeef: aan mijn eigen prioriteiten. Zo doe jij dat ook. En zo doet je klant dat ook.

BEMOEI JE NIET MET DIE KEUZES!

Als jij bij voorbaat al denkt dat je klant haar of zijn geld niet meer bij jou besteedt als je je prijzen verhoogt, dan bemoei je je dus eigenlijk met de hoogstpersoonlijke keuzes van je klant. Met zijn of haar eigen prioriteiten. En dat is niet aan jou! Je levert kwaliteit, je verleent een dienst waar je klant iets aan heeft. Aan jouw klant de keuze of jouw pedicurebehandeling nog op zijn of haar prioriteitenlijstje staat.

VAKANTIE, SIGARETTEN OF JIJ? HET IS AAN HEN

En ik snap het echt wel hoor, natuurlijk is het rot als je tegen die oudere meneer, die toch al niet veel te besteden heeft, moet zeggen dat je omhoog bent gegaan met je prijs. Dat hij volgende keer drie euro meer moet betalen. Natuurlijk voel je je bezwaard. Het liefst zou je de oude prijs houden. Maar dat gaat niet meer, jouw kosten gaan ook omhoog en dan houd jij niets meer over. En met je nieuwe prijs leg je die aardige meneer niks op. Jouw klant MOET het niet betalen. Je dwingt hem tot niks. Meneer mag zelf kiezen of hij jou betaalt om weer zes weken pijnloos te lopen, of dat hij zijn geld liever uitgeeft aan een zonnige vakantie, hondenvoer voor zijn drie honden of de twee pakjes sigaretten die hij elke week oprookt. De keuze is aan je klant en wat hij of zij ook kiest, het is prima. Dat is niet aan jou. Maar jouw prijs is dat wél.



Joyce de Wit had jarenlang een succesvolle pedicurepraktijk aan huis. Ze coacht nu pedicures en schoonheidsspecialisten om hun praktijk of salon te draaien op een manier die aansluit bij hun wensen en persoonlijkheid. Dankzij haar brede ervaring begrijpt ze hoe lastig het soms is om je staande te houden tussen je klanten, je privéleven en wat je stiekem zelf graag zou willen. www.joycedewitcoaching.nl