



SEPTEMBER 2024

LEDENONDERZOEK

Salonautomatisering



LEDENONDERZOEK

Voorwoord



Beste ANKO leden,

“Geautomatiseerde bedrijven maken meer winst” is de stelling die je vaak ziet terugkomen in vakbladen. In welke mate zijn de kappers van nu eigenlijk geautomatiseerd?

Wij willen dat de kappers op alle vlakken professioneler gaan ondernemen en daardoor de winst vergroten. Automatisering maakt daar onderdeel van uit.

Dit ledenonderzoek is gestart op 2 september en heeft gelopen t/m 24 september 2024.

Wij danken jullie hartelijk voor de deelname aan dit onderzoek.



LEDENONDERZOEK

Inhoudsopgave

- Respons
- Highlights
- Resultaten van de enquête
- Samenvatting



LEDENONDERZOEK

Responsverantwoording

Totaal Respons	Aantal	%
Geantwoord Compleet	382	9,5
Geantwoord Incompleet	37	0,9
Totaal meegedaan	407	10,4

Status per segment	Aantal	%
Meegedaan ZZP	87	21
Meegedaan bedrijven met personeel	299	73
Meegedaan Filiaal	21	5

De antwoorden van de filialen zijn niet apart weergegeven. Ze zijn wel opgenomen in het totaal.

Let op!

Door de respons zijn de resultaten betrouwbaar en representatief voor het totaal en voor bedrijven met personeel.

De resultaten voor zzp zijn niet representatief voor het hele segment en kunnen alleen ter indicatie worden gebruikt.

Alle resultaten worden weergegeven in procenten.



Highlights



LEDENONDERZOEK



Highlights salonautomatisering

- 86% van de ANKO-leden gebruikt speciale software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering
- 64% van de ANKO-leden die software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering gebruikt (55% van de leden), gebruikt salonsoftware, een compleet softwarepakket speciaal voor salons (salonsoftware)
- 36,5% van de ANKO-leden die software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering gebruikt, gebruikt salonsoftware dat speciaal bedoeld is voor kappers en/of barbiers (31% van de leden)
- Meest gebruikte modules zijn: Kassasysteem, vastleggen van behandelingen, online boekingen, CMS
- Zo'n 90% van de leden die **salonsoftware** gebruiken geeft aan een (veel) efficiëntere bedrijfsvoering te hebben door het gebruik van de software
- Zo'n 50% van de leden die **salonsoftware** gebruiken geeft aan meer winst te maken door het gebruik van de software
- De gebruikers van **salonsoftware** zijn gemiddeld zeer tevreden over de leverancier van hun software. Het gemiddelde cijfer voor service (communicatie en helpdesk) is een 8,2. En voor de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid een 8,3
- Bijna een kwart van de leden gebruikt weleens ai-tools, met name voor communicatiedoeleinden en sociale media

Resultaten van de enquête

Gebruik van speciale software



Salonautomatisering - 2024

Gebruik je speciale software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering?

86% van de deelnemers gebruikt speciale software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering.
Zzp'ers blijven met **63%** iets achter op bedrijven met personeel.

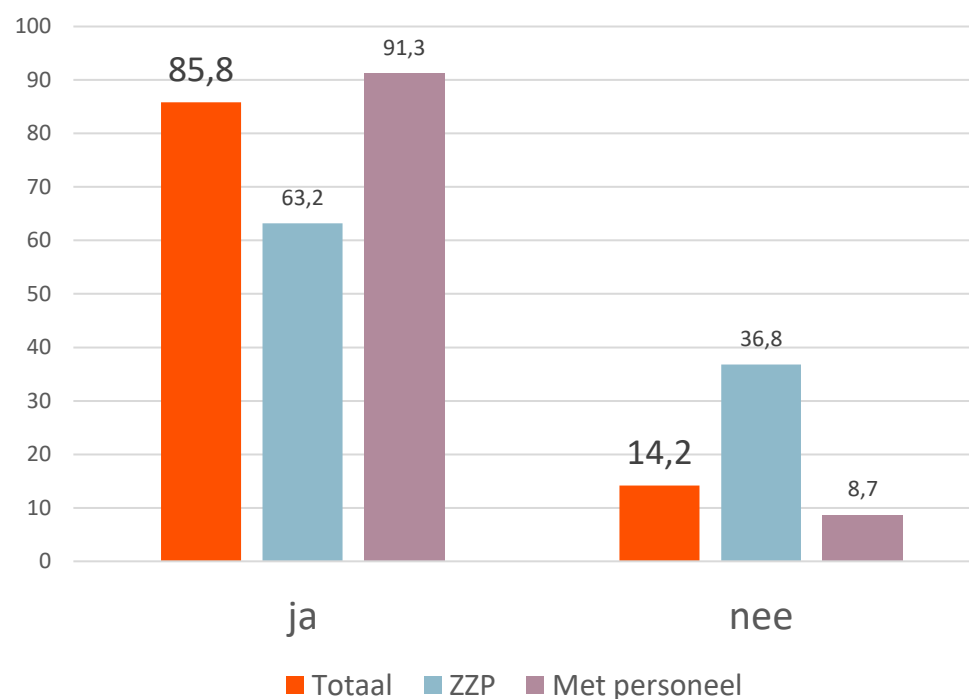
Van de bedrijven met personeel gebruikt ruim **91%** speciale software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering.

Waarom wordt er geen speciale software gebruikt:

Slechts 14% van de deelnemers geeft aan geen speciale software te gebruiken omdat...

- Niet nodig, ik kan alles zelf
- Ik zie er het nut niet van in
- Het is te duur

N:
Totaal: 408
Zzp: : 87
Met pers.: 299



Salonautomatisering - 2024



*De rest van de enquête betreft de leden die **wél** ondersteunende software gebruiken*



Salonautomatisering - 2024

Wat voor ondersteunende software wordt er gebruikt?

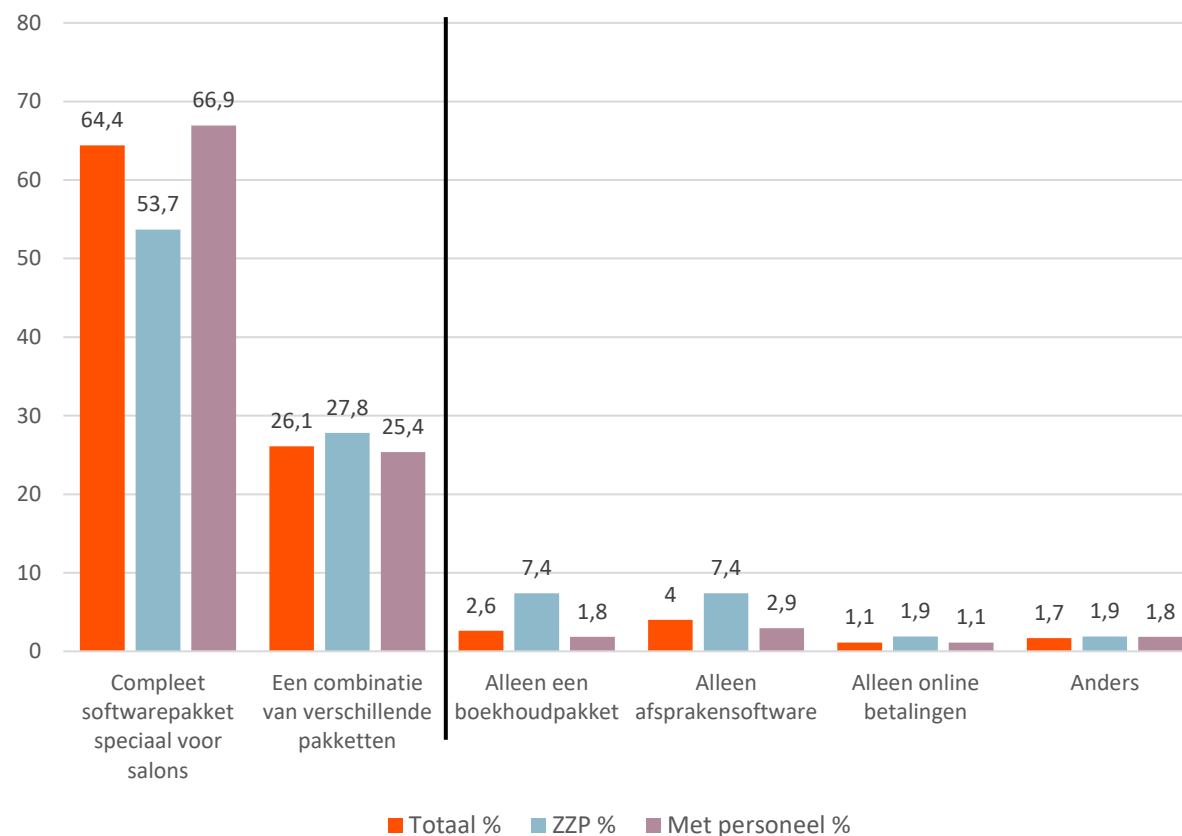
Meer dan **90% van de deelnemers** die ondersteunende software gebruiken, gebruikt een compleet softwarepakket of een combinatie van meerdere pakketten.

Het merendeel, 64,4% gebruikt een compleet softwarepakket speciaal voor salons.

Ruim een kwart van de respondenten gebruikt een combinatie van verschillende pakketten.

Slechts een handvol ondernemers gebruikt een enkel losstaand softwarepakket.

N:
Totaal: 348
Zzp: 54
Mep+175: 130
Mep -175: 142



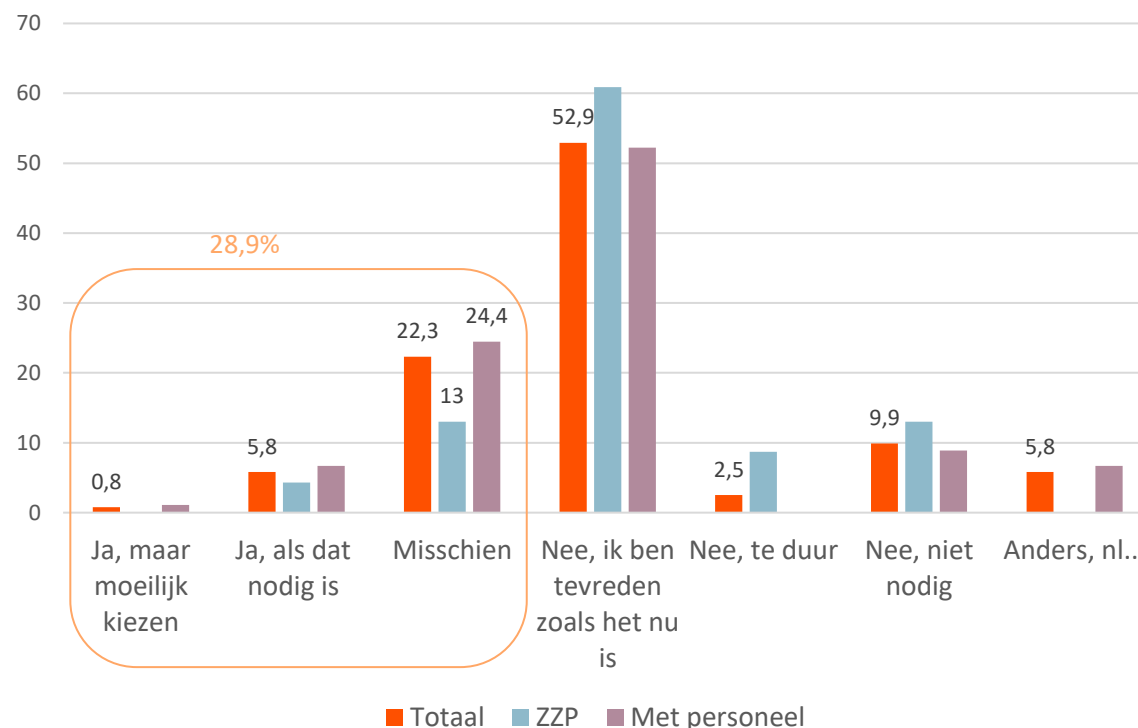
Salonautomatisering - 2024

Deze vraag is gesteld aan iedereen die geen compleet salonsoftwarepakket voor salons gebruikt:

Plannen om in de toekomst een compleet softwarepakket speciaal voor salons aan te schaffen

Zo'n 35% van de softwaregebruikers gebruikt geen compleet softwarepakket **voor salons** (Zie vorige pagina) maar maakt gebruik van een enkel losstaand pakket of een combinatie van pakketten.

28,9% van deze ondernemers zou dit wellicht in de toekomst willen aanschaffen. Dit zijn hoofdzakelijk de ondernemers met personeel.



N:
Totaal: 121
Zp: : 23
Mep+175: 41
Mep -175: 49

Salonautomatisering - 2024

Salonsoftware

De top 3 van **salonsoftware leveranciers** heeft een marktaandeel van 65%

In het onderzoek hebben wij 13 verschillende softwarepakketten voor salons geteld van verschillende leveranciers die door onze leden worden gebruikt.

De top 3 van softwareleveranciers voor salonsoftware, heeft een marktaandeel van ongeveer 65%.

Zzp'ers zijn vaak aangesloten bij de kleinere softwareleveranciers.



Salonautomatisering - 2024

Doelgroep van het gebruikte softwarepakket

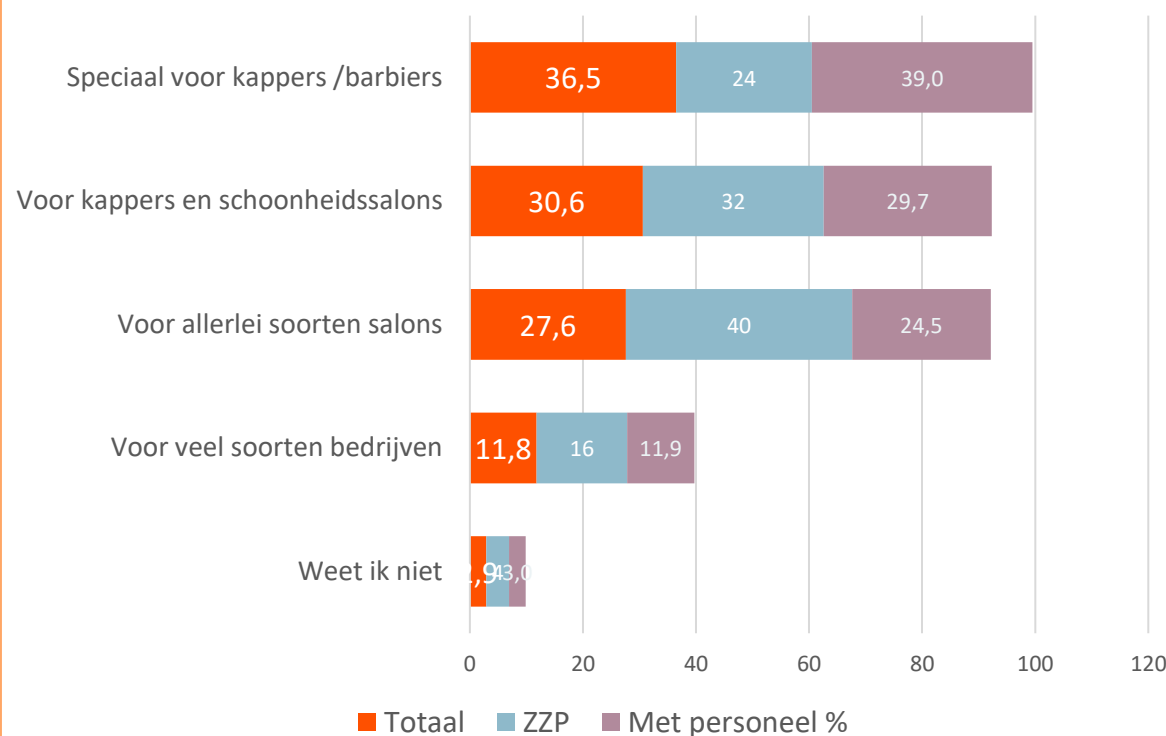
36,5% van de van de ANKO-leden die software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering gebruikt, gebruikt een softwarepakket dat speciaal bedoeld is voor kappers en/of barbiers.

30,6% gebruikt een softwarepakket dat speciaal bedoeld is voor kappers en schoonheidssalons.

Zzp'ers gebruiken vaker een generiek pakket waar veel soorten bedrijven/salons gebruik van kunnen maken.

Bedrijven met personeel gebruiken vaker een specialistisch pakket wat beter is afgestemd op de doelgroep. Dus bedoeld voor kappers/barbiers.

N:
Totaal: 340
Zzp: : 50
Mep+175: 128
Mep -175: 141



Salonautomatisering - 2024

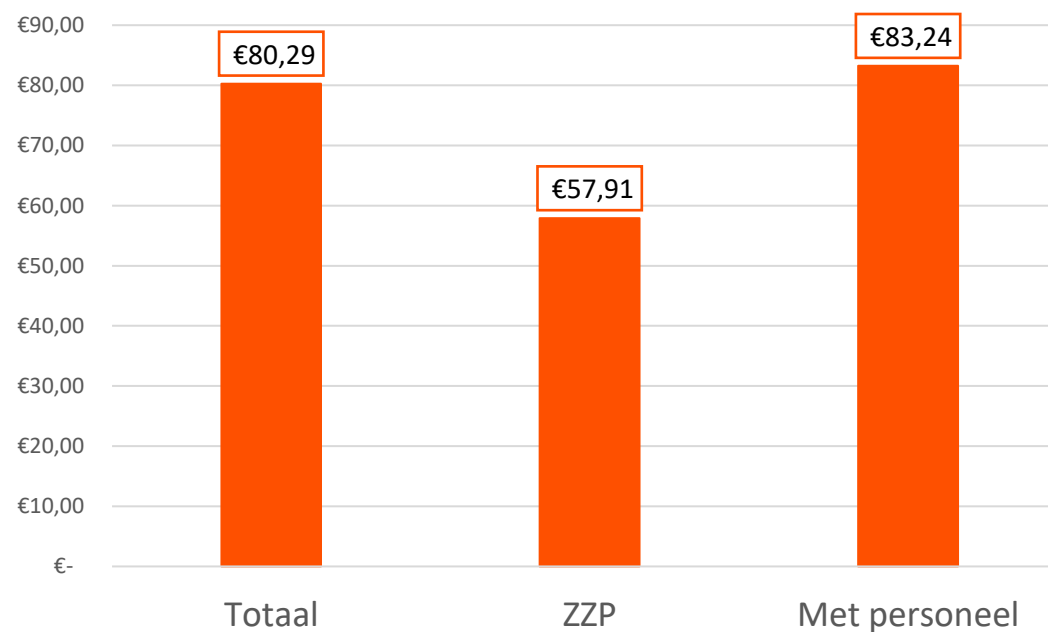
Gemiddelde kosten per maand per filiaal (excl. btw) voor gebruik en ondersteuning

De gemiddelde kosten (excl. btw) per maand per filiaal bedraagt € 80,29.

Zzp'ers betalen gemiddeld € 57,91.

Bedrijven met personeel zijn gemiddeld € 83,24 kwijt voor het gebruik en ondersteuning.

(dit zijn gemiddelde prijzen van alle pakketten door elkaar)



N:
Totaal: 337
Zzp: 48
Mep+175: 127
Mep -175: 141

Resultaten van de enquête

Overstappen



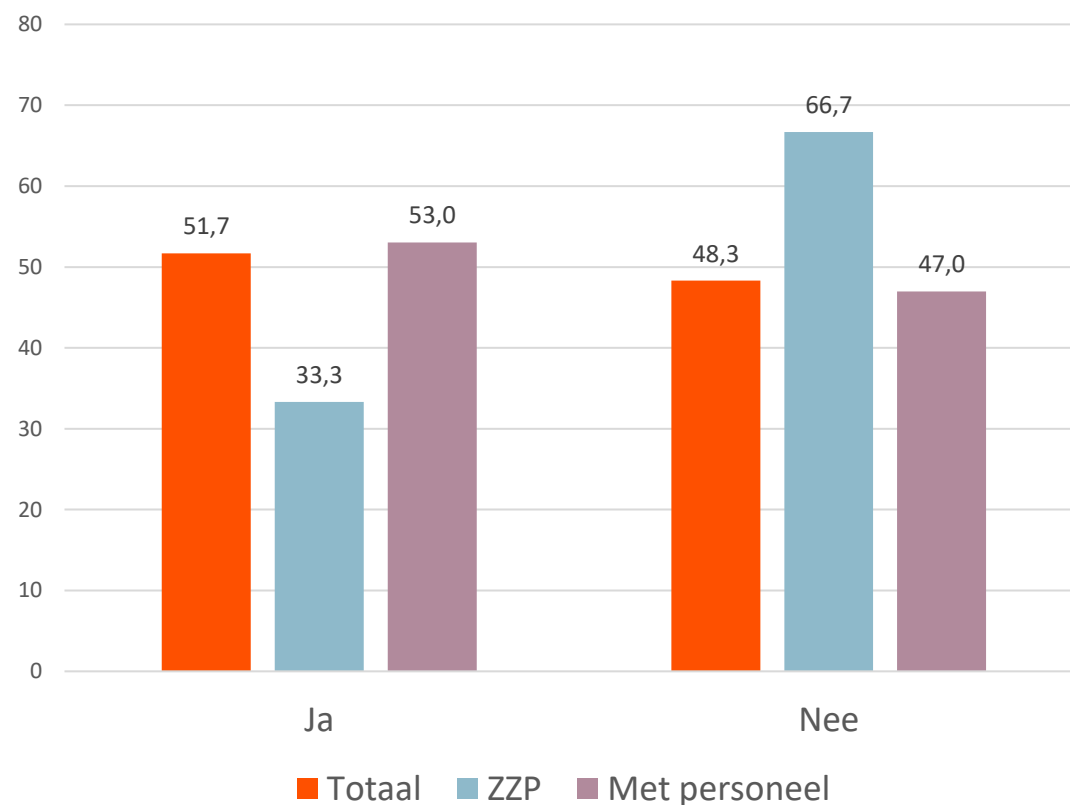
Salonautomatisering - 2024

Ben je wel eens overgestapt van softwareleverancier voor de salon?

Bijna 52% van de leden is in het verleden weleens overgestapt van softwareleverancier.

Dat zijn vooral bedrijven met personeel.

Twee derde van de zzp'ers is nog nooit overgestapt.



N:
Totaal: 333
Zzp: 48
Mep+175: 125
Mep -175: 139

Salonautomatisering - 2024

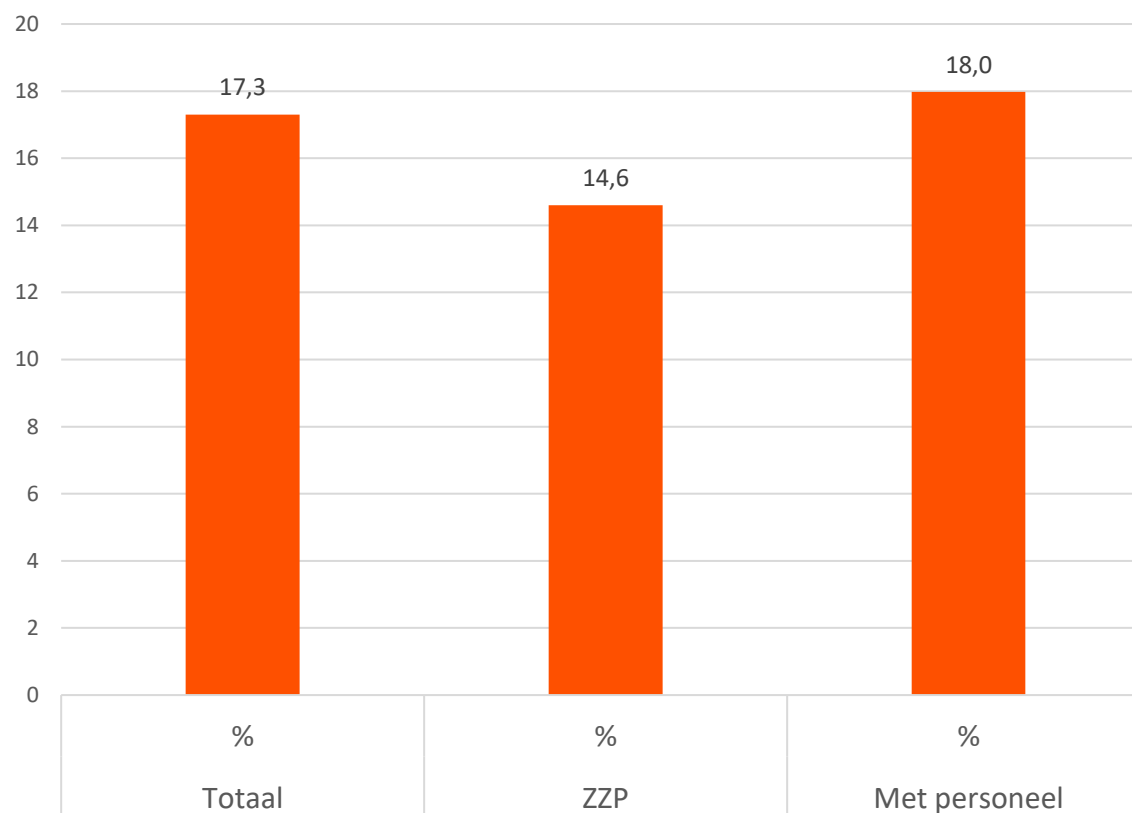
Ik heb plannen om over te stappen naar een andere softwareleverancier

Gebruikers van de softwarepakketten zijn behoorlijk trouw.

Toch denkt 17% van de gebruikers er wel eens aan om over te stappen naar een andere leverancier.

Bedrijven met personeel denken daar net iets vaker aan dan zzp'ers.

N:
Totaal: 336
Zzp: : 48
Mep+175: 127
Mep -175: 140



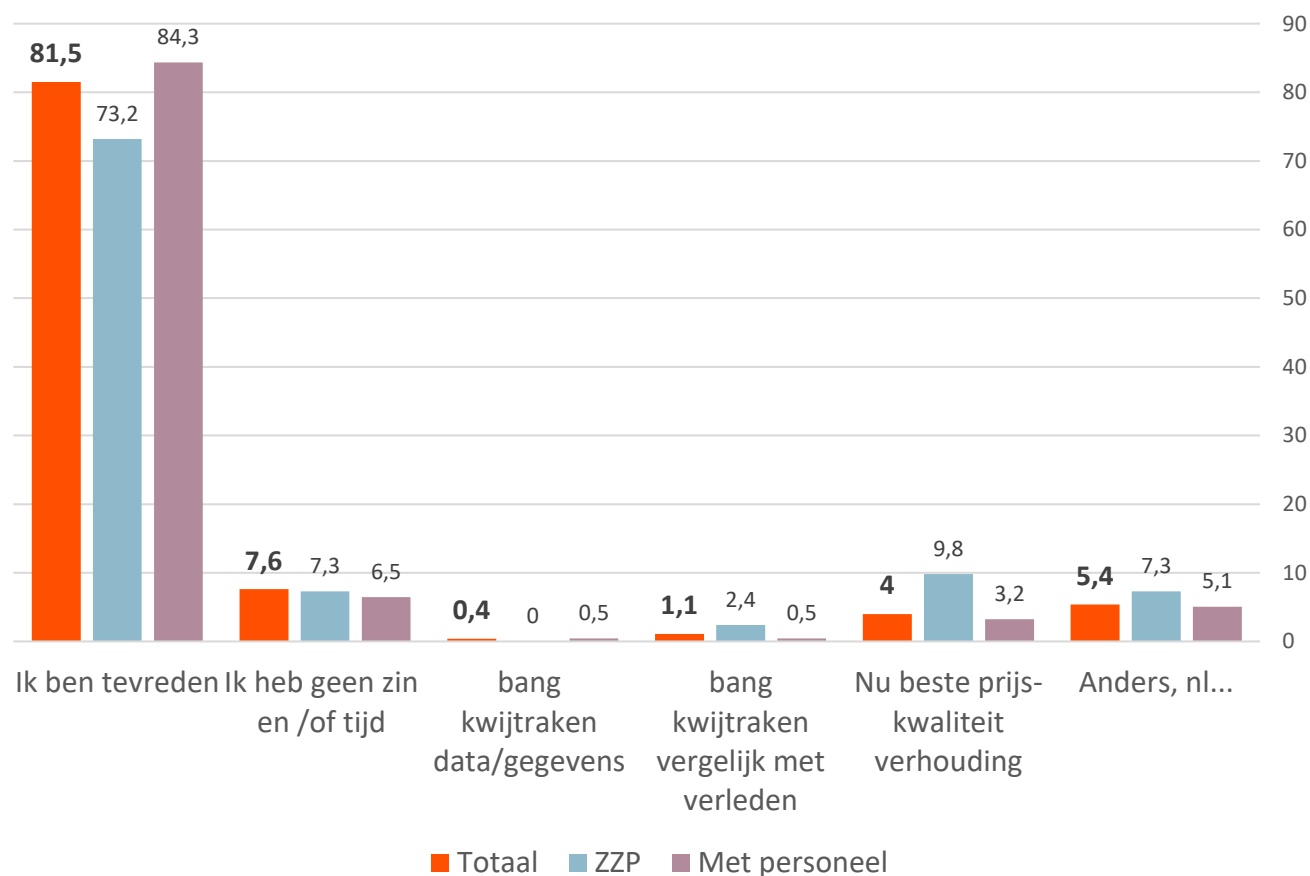
Salonautomatisering - 2024

Ik ga niet overstappen naar een andere softwareleverancier want...

Bij de vraag waarom men niet wil overstappen naar een andere leverancier geeft ruim **81%** aan tevreden te zijn met de leverancier van hun software.

10% van de zzp'ers zegt nu de beste prijs/kwaliteitverhouding te hebben. Dat betekent dat ze daarop gefocust zijn.

Weinig gebruikers zijn bang voor het verlies van gegevens bij een overstap.



N:
Totaal: 276
Zzp: 41
Mep+175: 103
Mep-175: 114

Salonautomatisering - 2024

Waarom wel overstappen naar een andere softwareleverancier?

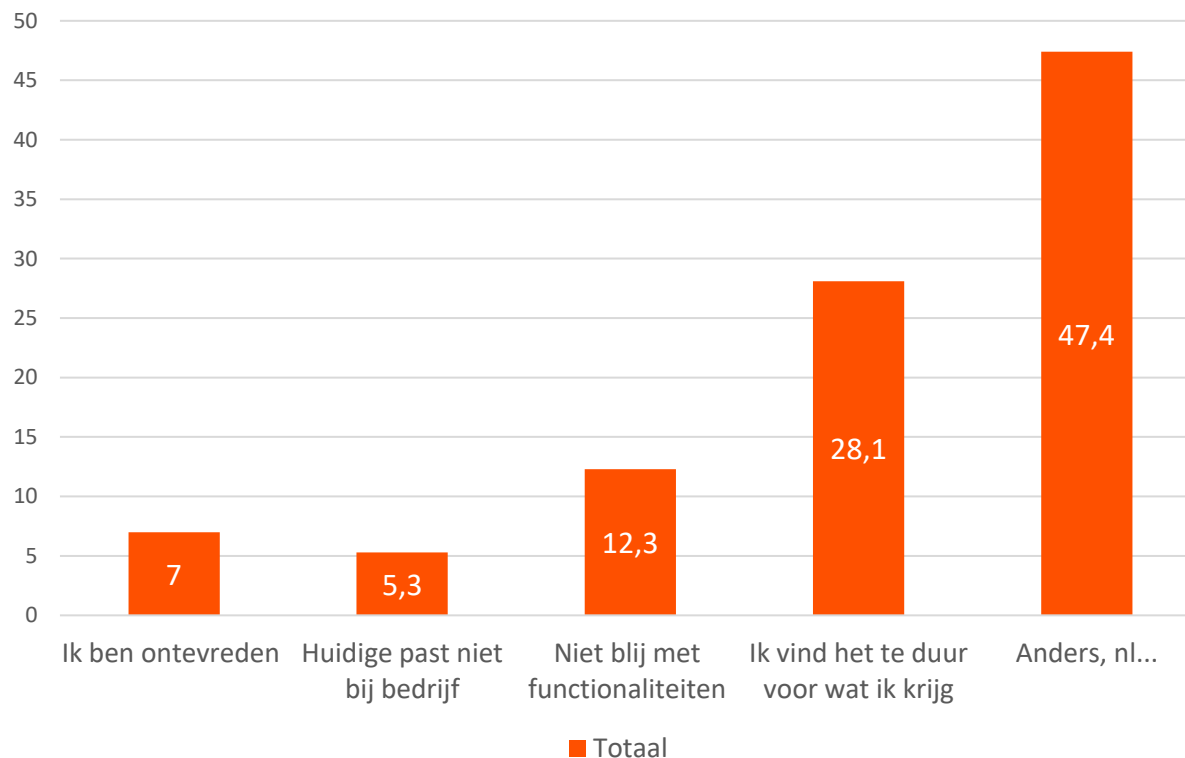
17,3% van de gebruikers heeft plannen of denkt eraan om over te stappen naar een andere softwareleverancier.

28% geeft als reden aan dat ze de prijs te hoog vinden voor wat ze krijgen.

Ruim 47% geeft een andere reden aan, zoals:

- Ik wil meer of andere functies
- Altijd blijven zoeken naar iets beters
- Slechte communicatie
- De software is gedateerd
- Combinatie van het genoemde

Slechts 7% is ontevreden over de softwareleverancier.



N:
Totaal: 57
Zzp: : 7
Mep+175: 22
Mep -175: 25
Let op! Lage n.

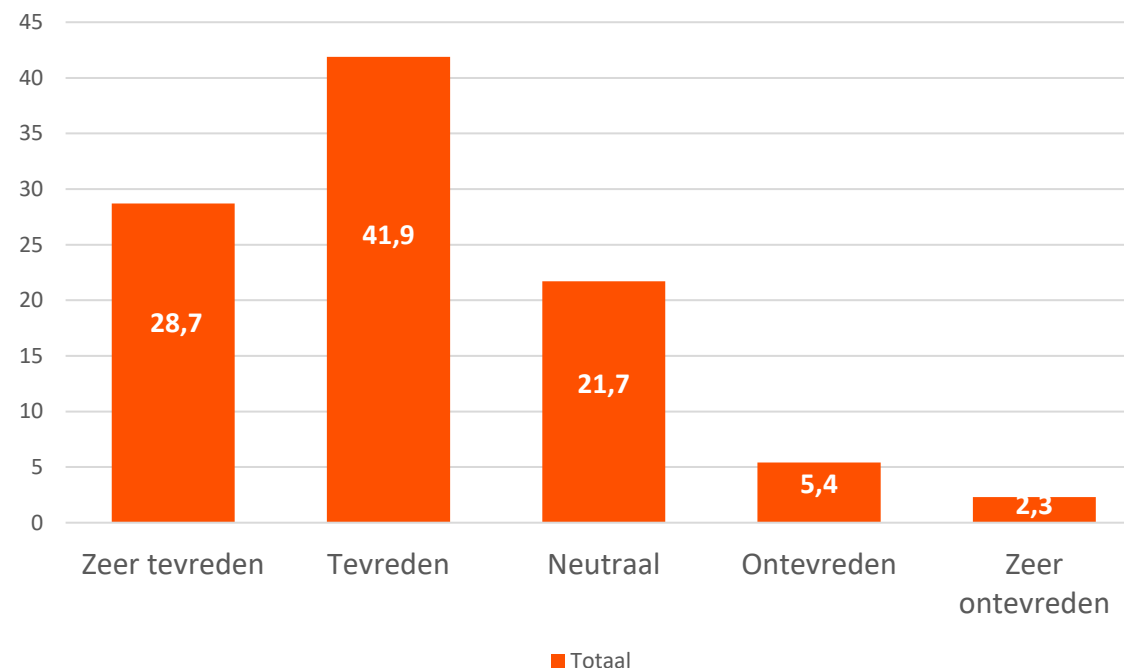
Salonautomatisering - 2024

Wel overgestapt? Ben je tevreden over hoe de opgebouwde gegevens in het nieuwe softwaresysteem zijn overgezet

Bijna 52% van de leden is in het verleden weleens overgestapt van softwareleverancier.

70,6% is tevreden of zeer tevreden over hoe de opgebouwde gegevens in het nieuwe softwaresysteem zijn overgezet.

Slechts 7,7% is (zeer) ontevreden.



N:
Totaal: 129
Zzp: : 10
Mep+175: 63
Mep -175: 43

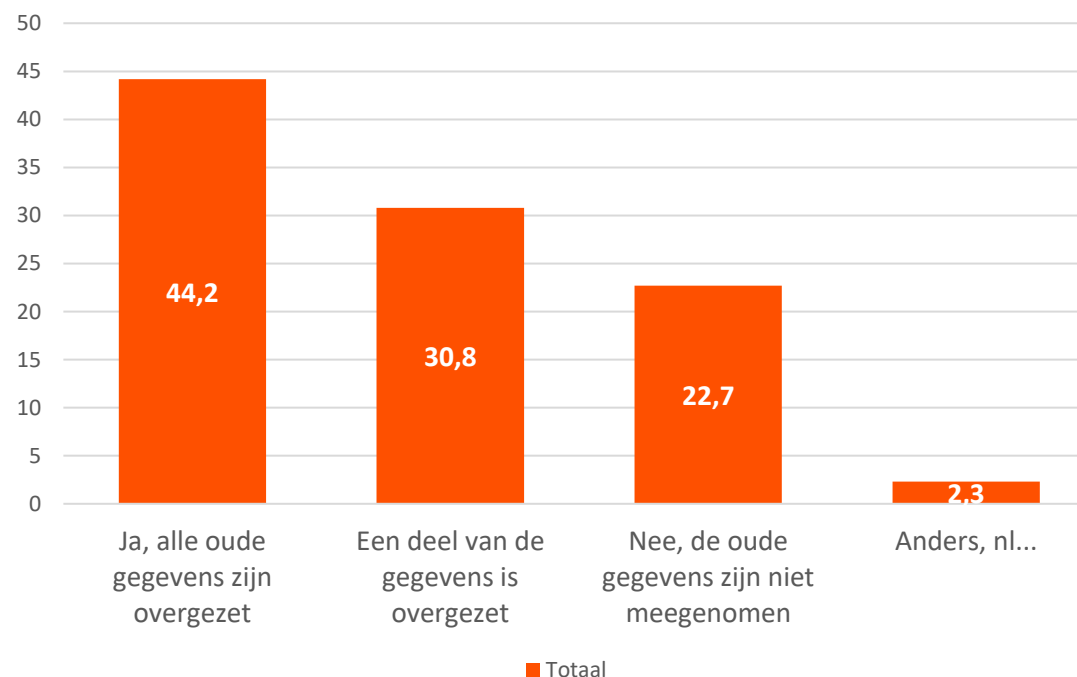
Salonautomatisering - 2024

Wel overgestapt? Zijn destijds je opgebouwde gegevens van het oude in het nieuwe softwaresysteem overgezet?

Bij 44% van de gebruikers die ooit zijn verhuisd zijn destijds alle data overgezet.

Bij 56% is een deel overgezet of zijn de oude gegevens niet meegenomen.

Dat is best opvallend gezien de hoge tevredenheid over het overzetten van gegevens.



N:
Totaal: 172
Zzp: 16
Mep+175: 82
Mep -175: 58

Resultaten van de enquête

Functionaliteiten en effect op de bedrijfsvoering

*Alleen deelnemers met een compleet softwarepakket
speciaal voor salons*



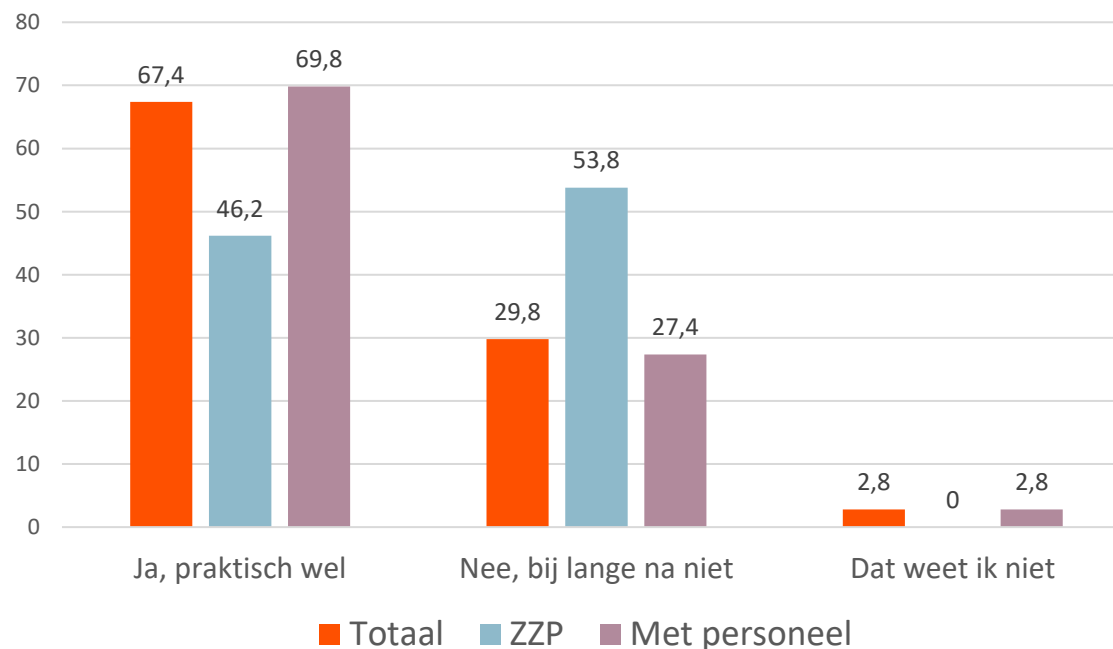
Salonautomatisering - 2024

Salonsoftware

Gebruik je alle functionaliteiten van jouw softwarepakket?

Ruim 67% van de salonsoftwaregebruikers gebruikt zo goed als alle functionaliteiten van het softwarepakket.

De zzp'ers gebruiken minder functionaliteiten en blijven steken op 46%.



N:
Totaal: 218
Zzp: : 26
Mep+175: 85
Mep -175: 94

Salonautomatisering - 2024

Salonsoftware

Welke functionaliteiten/modules biedt het salonsoftwarepakket dat je gebruikt?

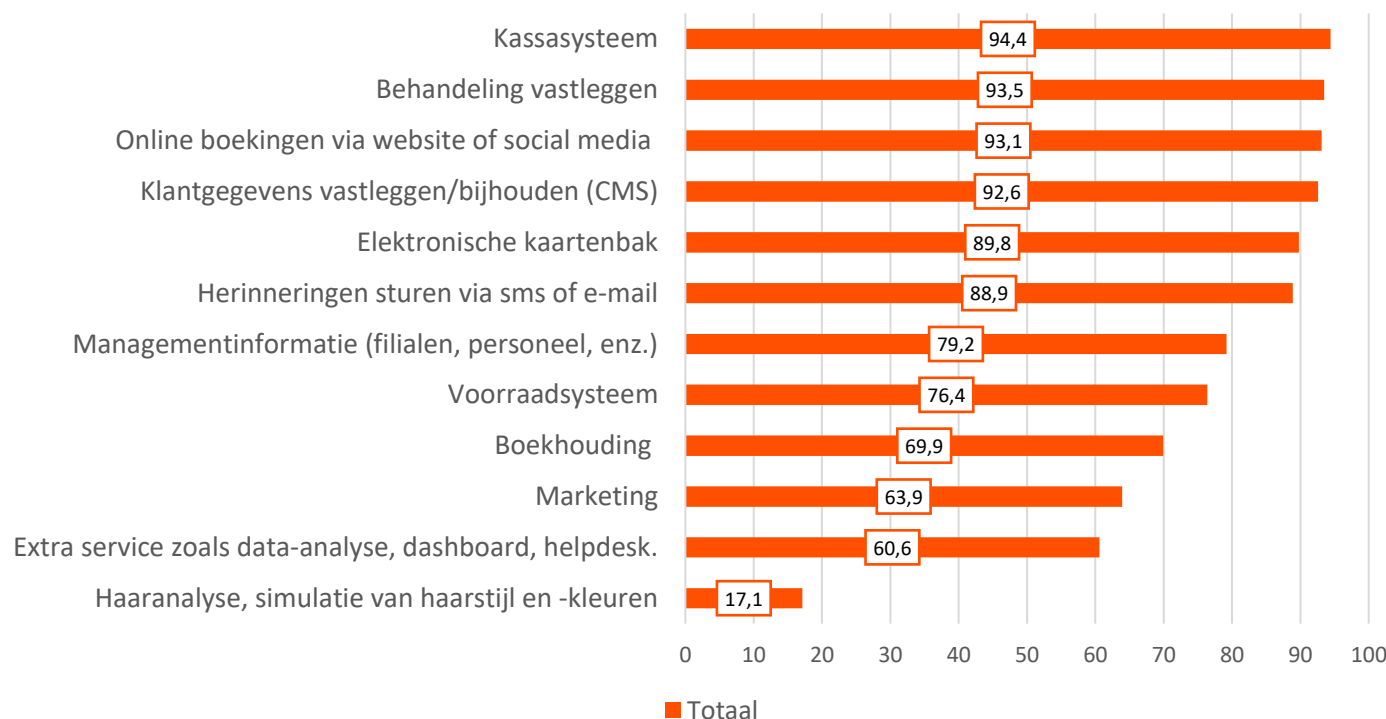
De verschillende modules worden over alle segmenten (zzp, bedrijven met personeel) evenveel gebruikt. Dit met uitzondering van de managementinformatie die logischerwijs door de zzp'ers flink minder wordt gebruikt.

Meest gebruikte/aangeboden modules zijn:

- Kassasysteem
- vastleggen van behandelingen
- online boekingen
- CMS

N:

Totaal: 216
Zzp: 26
Mep+175: 84
Mep-175: 93



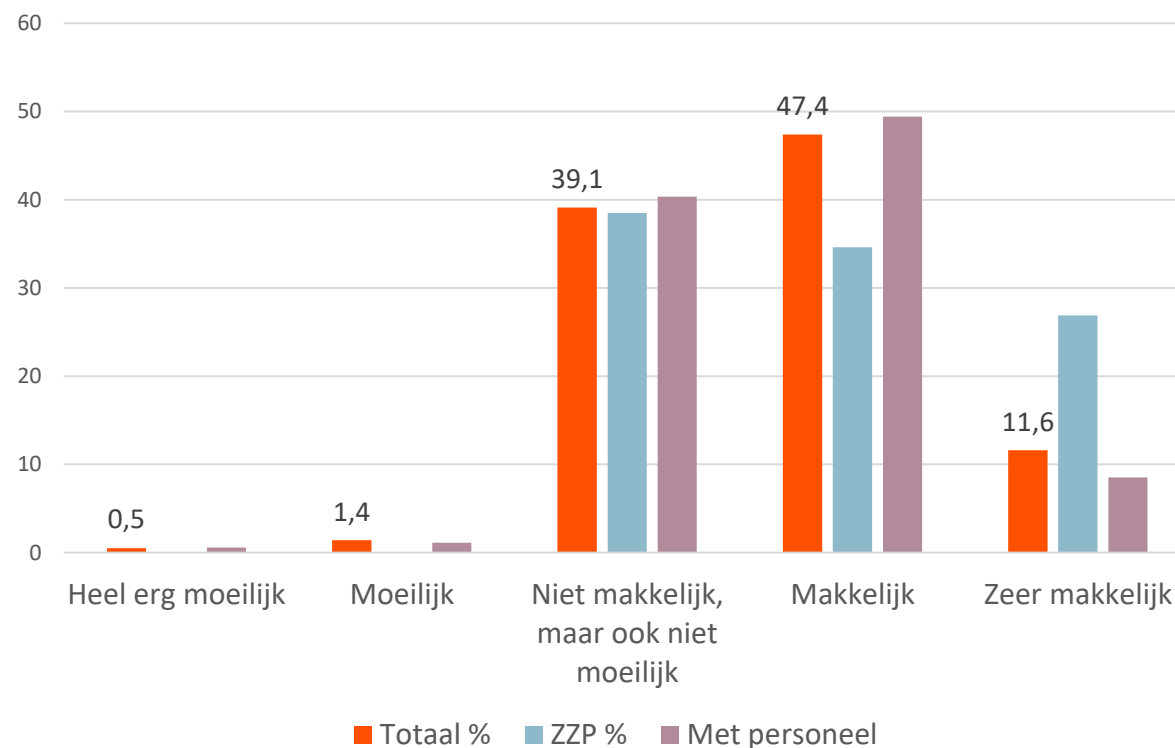
Salonautomatisering - 2024

Salonsoftware

Hoe moeilijk of makkelijk was het om te leren omgaan met de salonsoftware?

Over het algemeen wordt het leren omgaan met de software niet als moeilijk ervaren.

N:
Totaal: 215
Zzp: 26
Mep+175: 85
Mep -175: 91

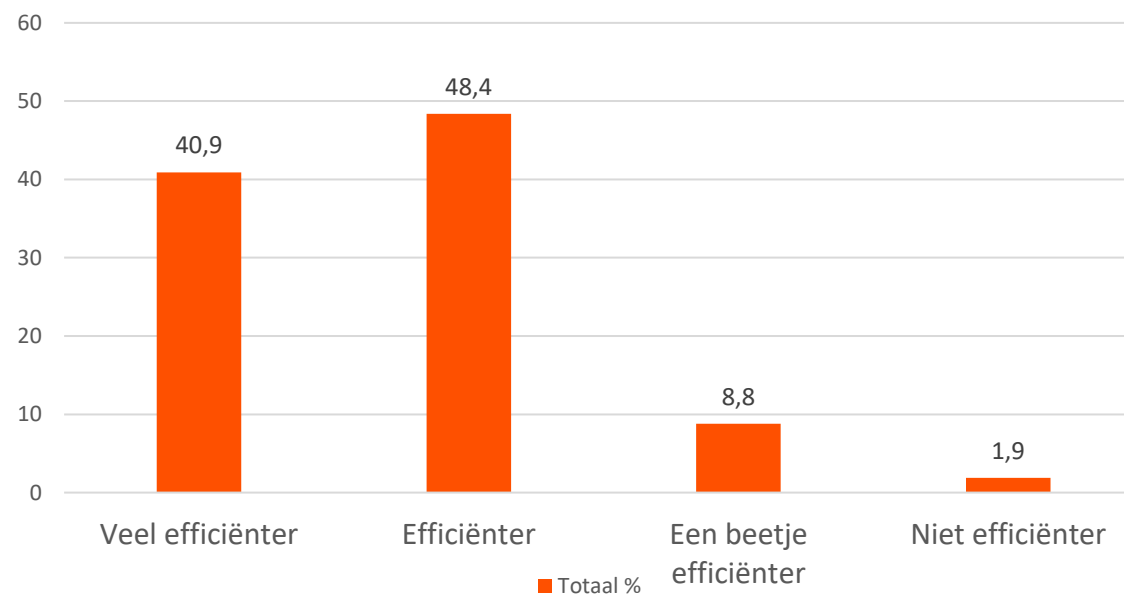


Salonautomatisering - 2024

Salonsoftware

Is jouw bedrijfsvoering efficiënter geworden door het gebruik van de software?

Bijna **90%** van de gebruikers van salonsoftware geeft aan een (veel) efficiëntere bedrijfsvoering te hebben door het gebruik van de software.



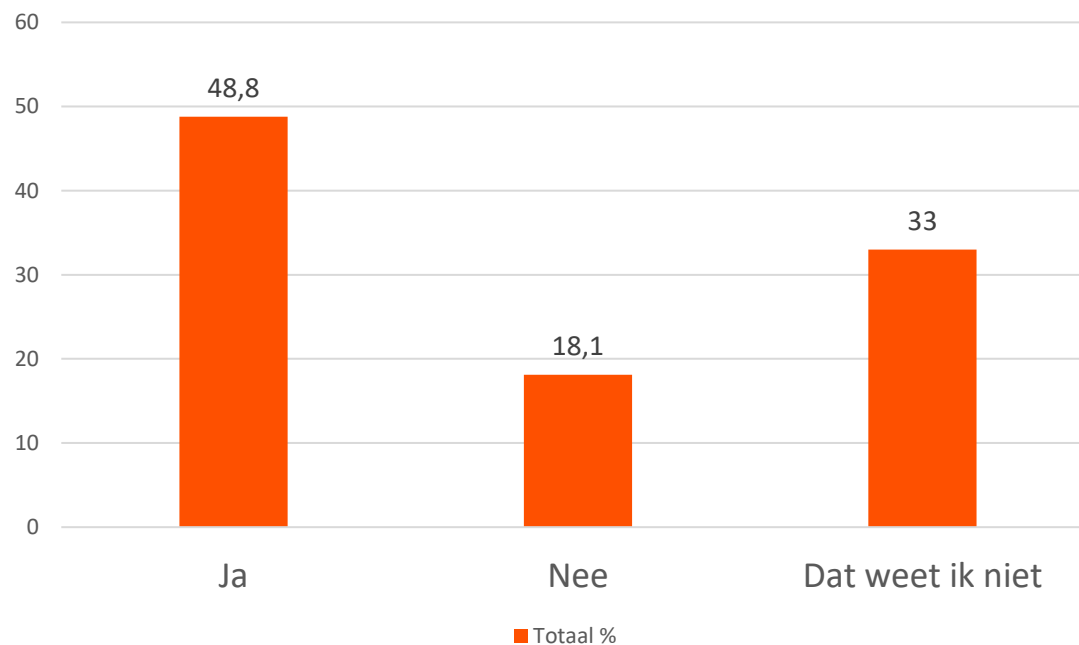
N:
Totaal: 215
Zzp: 26
Mep+175: 85
Mep -175: 91

Salonautomatisering - 2024

Salonsoftware

Maak je meer winst door het gebruik van de software?

Bijna **50% van de gebruikers** van salonsoftware geeft aan meer winst te maken door het gebruik van de software.



N:
Totaal: 215
Zp: : 26
Mep+175: 85
Mep -175: 91

Salonautomatisering - 2024

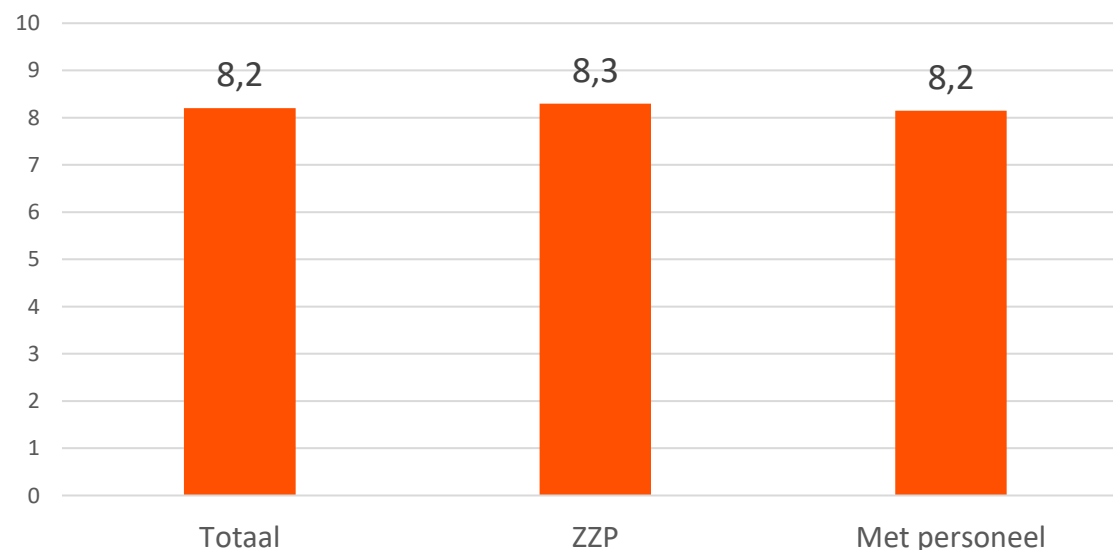
Salonsoftware

Welk cijfer geef je voor de service van je huidige leverancier van je software in totaal (communicatie, helpdesk)?

De cijfers die gegeven worden voor de service (communicatie en helpdesk) van de softwareleveranciers zijn hoog, gemiddeld krijgen de softwareleveranciers een 8.2.

N:
Totaal: 219
Zzp: : 27
Mep+175: 85
Mep -175: 94

Gemiddeld cijfer service



Salonautomatisering - 2024

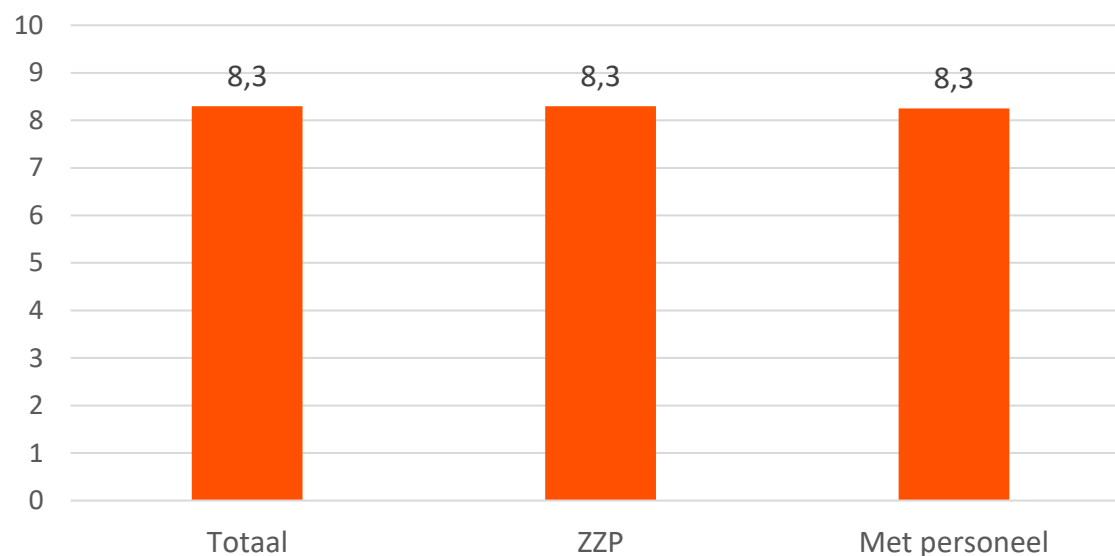
Salonsoftware

Welk cijfer geef je voor de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van je huidige software?

De cijfers die gegeven worden voor de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de software zijn ook hoog, gemiddeld een 8.3.

N:
Totaal: 215
Zzp: : 26
Mep+175: 85
Mep -175: 91

Gemiddeld cijfer functionaliteiten



Resultaten van de enquête

AI-tools

Voor alle deelnemers



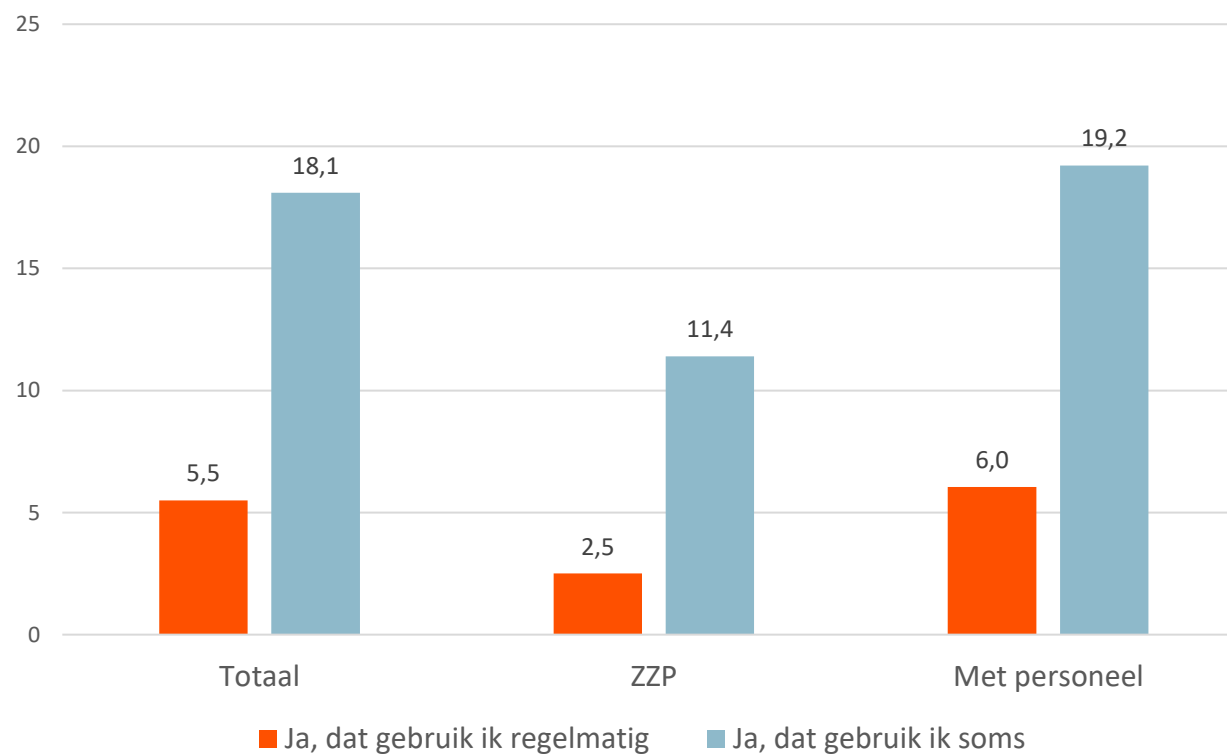
Salonautomatisering - 2024

Maak je wel eens gebruik van AI-tools voor je bedrijf?

Het gebruik van ai-tools (bijvoorbeeld ChatGPT) is in opkomst.

23,6% van de deelnemers gebruikt dit soms of met regelmaat.

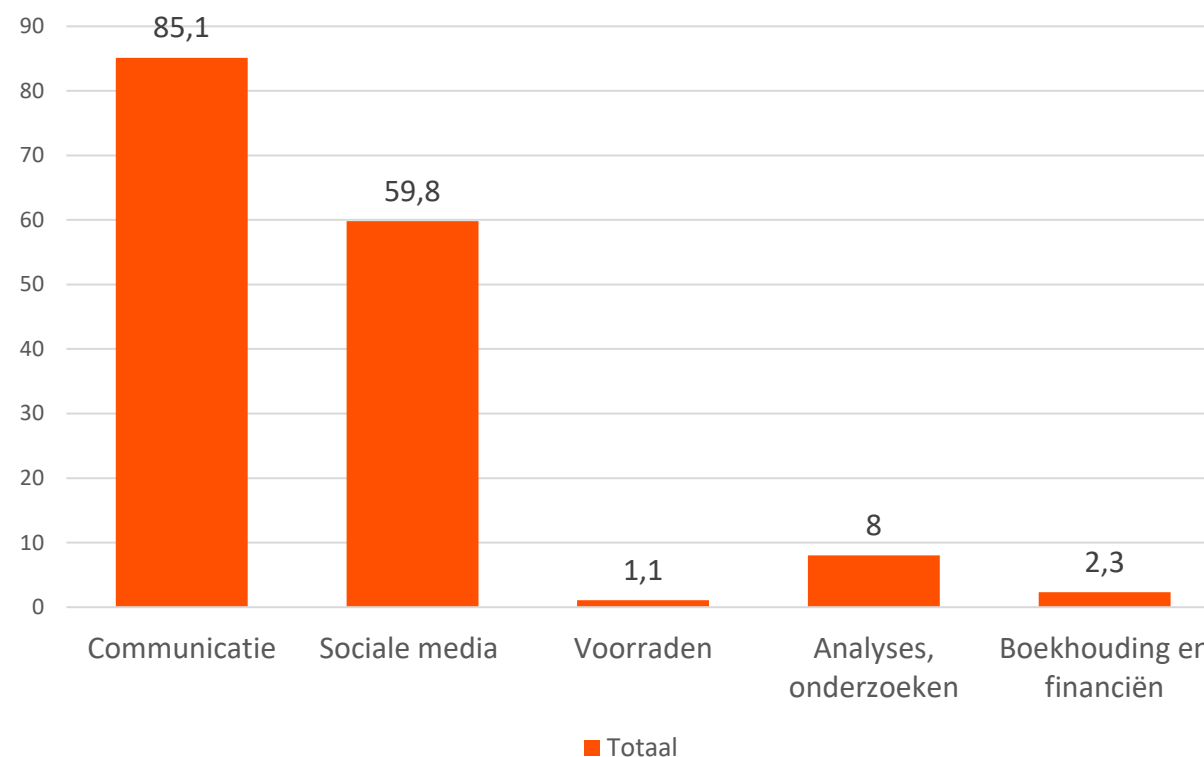
N:
Totaal: 381
Zzp: : 79
Mep+175: 130
Mep -175: 151



Salonautomatisering - 2024

Waar gebruik je AI voor?

Ai wordt voornamelijk gebruikt voor communicatiedoeleinden en sociale media.



N:
Totaal: 87
Zzp: : 10
Mep+175: 43
Mep -175: 26
Let op! Lage n.

Samenvatting



Salonautomatisering - 2024

Samenvatting (1)

Gebruik van speciale software

- ✂ Bijna 86% van de deelnemers gebruikt speciale software ter ondersteuning van de bedrijfsvoering. Zzp'ers blijven met 63% iets achter op mep.
- ✂ 14% geeft aan geen speciale software te gebruiken. Daarvan zegt de helft geen speciale software nodig hebben omdat ze alles zelf kunnen.
- ✂ Het merendeel, 64% gebruikt een compleet softwarepakket speciaal voor salons. Ruim een kwart van de respondenten gebruikt een combinatie van pakketten.
- ✂ 35% van de respondenten gebruikt geen compleet softwarepakket voor salons maar maakt gebruik van een enkel losstaand pakket of een combinatie van pakketten.
Bijna een derde van deze ondernemers zou dit wellicht in de toekomst willen aanschaffen.
- ✂ In het onderzoek hebben wij 13 verschillende pakketten voor salons geteld van verschillende leveranciers. De top 3 van softwareleveranciers voor salonsoftware, heeft een marktaandeel van ongeveer 65%.
Zzp'ers zijn vaak aangesloten bij de kleinere leveranciers.

- ✂ 36,5% van de deelnemers die software gebruiken, gebruikt een softwarepakket dat speciaal bedoeld is voor kappers en/of barbiers.
- ✂ De gemiddelde kosten (excl. btw) per maand per filiaal over alle deelnemers bedraagt € 80,29. Zzp'ers betalen gemiddeld € 57,91

Overstappen

- ✂ 82,7% van de deelnemers is niet van plan om over te stappen naar een andere leverancier.
- ✂ De meeste deelnemers (81,5%) geven als reden om te blijven aan tevreden te zijn met de leverancier van hun software.
- ✂ 17% van de gebruikers heeft plannen of denkt eraan om over te stappen naar een andere softwareleverancier.
28% geeft als reden aan dat ze de prijs te hoog vinden voor wat ze krijgen.
- ✂ De helft van de deelnemers is in het verleden weleens overgestapt van softwareleverancier.
- ✂ Bij 44% is destijds alle data overgezet. Bij 56% is een deel overgezet of zijn oude gegevens niet meegenomen.

Salonautomatisering - 2024

Samenvatting (2)

- ✂ 70% is tevreden of zeer tevreden over hoe de opgebouwde gegevens in het nieuwe softwaresysteem zijn overgezet.
7,7% is (zeer) ontevreden hierover.

Functionaliteiten software en effect op de bedrijfsvoering

Alleen deelnemers met een compleet softwarepakket
speciaal voor salons

- ✂ Ruim 67% gebruikt zo goed als alle aangeboden functionaliteiten van het softwarepakket. De zzp'ers blijven steken op 46%.
- ✂ De verschillende modules/functionaliteiten worden over alle segmenten (zzp, bedrijven met personeel) evenveel gebruikt. Dit met uitzondering van de managementinformatie die (logischerwijs) door de zzp'ers flink minder wordt gebruikt.
- ✂ Over het algemeen wordt het leren omgaan met de software niet als moeilijk ervaren.

- ✂ Bijna 90% van de gebruikers geeft aan een (veel) efficiëntere bedrijfsvoering te hebben door het gebruik van de software.
- ✂ Bijna 50% van de deelnemers geeft aan meer winst te maken door het gebruik van de software.
- ✂ De cijfers die gegeven worden voor de service (communicatie en helpdesk) van de softwareleveranciers zijn hoog, gemiddeld een 8.2.
- ✂ Ook de cijfers die gegeven worden voor de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de software zijn hoog, gemiddeld een 8.3.

AI-tools

- ✂ Het gebruik van ai-tools is in opkomst. Bijna een kwart van de deelnemers gebruikt dit soms of met regelmaat.
- ✂ Ai wordt voornamelijk gebruikt voor communicatiedoeleinden en sociale media.



VRAGEN?

Neem contact op met de ANKO Ledenservice! De ANKO Ledenservice is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur

BEZOEK- EN POSTADRES

Marathon 6
1213 PK Hilversum

BEL 088 998 7500

www.anko.nl

Disclaimer

Alle informatie in dit document is met zorg samengesteld. Toch is het niet uit te sluiten dat informatie niet juist, onvolledig en/of niet up-to-date is. De ANKO is hiervoor niet aansprakelijk. Op geen enkele wijze kunnen rechten worden ontleend aan de in dit document aangeboden informatie.