

Áremelés - Mikor, mennyit, hogyan?

Ha úgy gondolod, ideje árakat emelned, először is ülj le, és fogalmazd meg magadnak, hogy miért szeretnél árat emelni. Erre több okod is lehet:

- Több bevételt szeretnék
- Belefulladások a vendégekbe, fizessenek többet :)
- Továbbképeztem magam
- Prémium termékekre váltottam
- Minőségi innováció történt a szalonomban
- Mindenki ezt csinálja januárban
- Nőtték a kiadásaim
- Új típusú vendégkört szeretnék kialakítani

Mikor érdemes árat emelni?

Árat akkor emelj, hogyha ez azért történik, mert valamilyen minőségi változás történt a szalonban, tehát az áremeléssel többet is tudsz nyújtani a vendégnek. Azért ne emelj árat, hogy többet keress egy olyan szalonban, ahol amúgy nincs teltház. Ha te 100%-os töltöttségen vagy, akkor az áremelés jó ötlet, hiszen új vendégeket nem tudsz behozni, csak így tudsz fejlődni, ha nem akarsz megragadni egy szinten. De ha nincs teltház, nem keresel eleget, nem tudod fizetni a saját költségeidet, arra nem megoldás, ha árat emelsz. Ez tűnik a legegyszerűbb megoldásnak, de ilyenkor sokkal kevesebbet fogsz profitálni belőle, hiszen rossz érzést fogsz okozni a meglévő vendégeidben.

Amennyiben azért emelsz árat, mert szeretnél egy új vendégkört bevonítani, új, magasabb árú szolgáltatásokkal, akkor el kell fogadnod, hogy a régi vendégeid egy része (akik csak az alacsony árak miatt választottak téged), le fog morzsolódní. Az áremelés első lépése, hogy keresd meg a saját, valódi motivációdodat belül. Lehet, hogy az első gondolatod az lesz, hogy "mert én jobb vagyok, mint a konkurenciám". Aztán lehet, hogy igazából az, hogy nem tudod kifizetni a telefonszámládat. Ha megvan a valós miért, akkor következik a mennyit.

Mennyit emelhetsz?

Nincs arra kőbe vésett szabály, hogy mennyit szabad emelni. Ugyanis van olyan vendégkör, aki zokszó nélkül elviseli az extrém, 40%-os emelést is. De van olyan, aki

az 5%-nál is már ingadozik. Tehát ahhoz, hogy tudd, hogy mennyit tudsz emelni, ahhoz figyelembe kell vened a vendégköröd érzékenységét. A legtöbb vendég azt állítja magáról, hogy érzékeny. De valójában ez nem így van. Az emberek pontosan annyit szeretnek fizetni egy szolgáltatásért, amennyit az az ő szemükben ér. Ha ismered a saját vendégeidet, akkor látod rajtuk és tudod nagyon jól, hogy mennyire tudsz mozgolódni, mennyire nyitottak új vagy drágább szolgáltatásokra. Csoportosíthatod is a vendégeidet. Lesznek, akik tényleg nem különösebben érzékenyek, és meg sem kottyan nekik, ha emelsz. Lesznek, akik az utolsó forintjukat kuporgatják össze, hogy hozzád járhassanak. Ők nagyon hűségesek, vigyázz rájuk. Illetve vannak a VIP vendégek - őket kezeld teljesen külön!

A "mennyit" kérdést legfőképpen az áremelés célja befolyásolja, illetve érdemes utána is számolni, hogy mennyivel nőnek majd a bevételeid, illetve milyen mértékű lemorzsolódásra számíthat emiatt. Ha egy alap szolgáltatáson jelenleg van 2000 Ft hasznod (tehát nem bevétel, hanem profit), és csak 200 Ft-tal emeled az árat, akkor 10 vendég kitermel neked plusz egy vendégnyi hasznot anélkül, hogy a kisujjadat kellett volna mozdítanod, hiszen nem kell hozzá még egy vendéget kiszolgálnod, nem fogy az anyag, az áram stb.

Mikor emelj?

A nyár elején rengeteg szakember akar árat emelni (hiszen kevesebb vendégre számítanak, de bevételtől nem akarnak elesni), de ezt felejtse el, ez nem az az időszak. Nyáron egy picit mindenkinek visszaesik vagy módosul a forgalma, de ne akkor emelje árat, amikor a vendéged nyaral, ritkábban is jár hozzád, ezért némileg visszaesik a bizalmi szintje is feléd. Ha egy ideje már nem találkozta a vendégeddel, akkor egy picit mindig újra kell építened a bizalmát, ezt pedig nem jó ötlet azzal kezdeni, hogy ezentúl többet fog fizetni :)

Az áremelésre három jó időszak van:

- 1. Január:** ez egy természetes folyamat, a vendégek is hozzászórtak más szolgáltatók esetében
- 2. Tavasz eleje:** ekkora eleve forgalomnövekedésre számíthatsz, és a nagy tavaszi megújulási örületben a vendégednek is kevésbé fog számítani, hogy kicsit többet kell fizetnie
- 3. Szeptember közepe/vége:** így tudod a maximumot kihozni a karácsony előtti időszakból

Hogyan készülj fel az áremelésre?

Elárulhatom, hogy a legtöbb szakember, amikor megkérdezem, hogy mikor emelt árat utoljára, azt válaszolja, hogy:

- soha
- emelgetek, de nem merem nagyon

Az áremelés azért problémás feladat, mert minden emberben van tudat alatt egy konfliktuskerülő hozzáállás. Az áremelés konfliktushelyzetet generálhat, így nem szeretnénk szembenézni vele. Akkor viszont nem lesz konfliktusod a vendégeiddel, ha ezt időben elkezded kommunikálni feléjük.

Legalább kettő, de inkább három hónappal korábban kezd el kommunikálni, hogy áremelkedés lesz a szalonban. Úgy nem emelünk árat, hogy holnaptól minden drágább :) Az első kommunikáció során egyszerűen csak kezd el jelezni a vendégeidnek, hogy számítsanak erre 2-3 hónap múlva. Határozd meg pontosan az emelés mértékét és időpontját.

Akár a szalonban ki is írhatod egy kedves és aranyos üzenetként:

“Kedves Vendégeim,

Szeretném előre felhívni a figyelmeteket, hogy x hónap múlva, x időponttól, xy szolgáltatásoknak ennyivel és ennyivel fogom emelni az árát.”

Sőt, legyél teljesen őszinte ezzel kapcsolatban:

- Azért fogok árat emelni, mert nőttek a termékek árai, és sajnos muszáj
- Azért, mert biztosan látjátok, hogy nagyon sok innováció történt a szalonban
- Szeretnénk még nagyon sok pluszt adni nektek, és ezeket a plusz költségeket úgy tudjuk kitermelni, ha minimálisan árat emelünk

Ha a vendég azt látja, hogy többet kap azért, amiért többet is fizet, már megértőbbé és elfogadóbbá válik. Valahogy bizonyosodj meg róla, hogy az összes vendég tudomást szerzett-e az új információról. Az összes kommunikációs csatornádon kezd el fokozatosan az áremelkedés hírért terjeszteni. Küldj e-mail-t, írd Facebook posztot, rakd fel a weboldaladra. Hidd el, hogy ezalatt az idő alatt annyira rögzül az áremelés ténye a vendégeidben, hogy az emelés pillanatára, tudat alatt már el is fogadták azt.

Persze lesz olyan, aki azt mondja, hogy nem hajlandó 10%-kal magasabb árat fizetni. A szépségiparban elsősorban magadat is árazod. Az a vendég, aki nem fizeti ki az emelkedett áradat, az nem köteleződött el irántad és a szalonod iránt, előbb-utóbb amúgy is lemorzsolódott volna.

A VIP vendégeid számára felajánlhatod az áremelés halasztását, tehát csak az ő esetükben tehetsz annyi engedményt, hogy csak 2 hónappal az emelés után kell többet fizetniük, addig nem. Illetve ez jó lehetőség arra is, hogy VIP kedvezményt adj nekik, aminek nem kell ugyanolyan mértékűnek lennie, mint maga az áremelés, lehet ennél kevesebb is. Jó esetben pont a VIP vendégeid nem fognak panaszkodni az áremelés miatt, de a fenti kedvezményekkel kiemelheted őket a többi vendég közül, és különlegesnek érezhetik magukat, ami rendkívül fontos a VIP vendégek esetében.