

Am Telefon

Nach Möglichkeit nicht sofort abnehmen sondern 2-3 mal klingeln lassen.

Wer sofort abnimmt vermittelt den Eindruck: „hier ist nichts los.“

Bevor wir uns melden: einmal in den Hörer lächeln!

Wir melden uns mit „Guten Tag... Salon ... *Name* am Apparat.

Erst den Gruß, dann den Salonnamen und zuletzt wer am Telefon spricht

Als nächstes: AUFPASSEN ! Wer ist am anderen Ende der Leitung?
NAME ! **Hinhören!**

Wir fragen nach den Wünschen, bei Problemen mit der Terminabsprache ist die betreffende Mitarbeiterin zu informieren. Gegebenenfalls geht sie selber ans Telefon.

Wir fragen nach den **Wünschen** der Kundin und **zu welchem Mitarbeiter** sie kommen möchte

Die nächst verfügbaren Termine und Auslastungsschwache Zeiten werden grundsätzlich **zu erst angeboten**

Zum Ende des Gesprächs nennen wir noch einmal deutlich den vereinbarten Termin / Uhrzeit

Wir **bedanken** uns für das Gespräch und verabschieden uns freundlich

Wird ein Termin abgesagt, bedanken wir uns ausdrücklich dafür

Auch beim Chef: Termine knapp? Die Mitarbeiter bieten **sich selber** an!

Bei Neukunden berechnen wir bei der Terminabsprache **zusätzlich 15 Minuten zur Beratung**

Bei Neukunden möglichst die Telefonnummer notieren

Am Telefon machen wir keine Preisabsprachen – Kunden können sich auf unserer Website über Preise informieren