Behandlungsablauf

So kann es gehen….

Natürlich können diese Gedanken nach eigenen Möglichkeiten und Bedürfnissen angepasst werden…
Die im Text benannten Tools: BONUSKARTE und NEUKUNDEN BERATUNGSBOGEN haben wir nebenstehend als Download (Beispiel) angefügt

zum Download

BONUSKARTEHerunterladen
Haar und Kopfhaut DiagnoseHerunterladen

Empfang
Für den Kundenempfang ist die Rezeption / wenn nicht anwesend oder beschäftigt der nächste freie Mitarbeiter verantwortlich.
Aus diesem Grund halten sich Mitarbeiter während der Leerlaufzeiten, arbeitsbereit in den Salonräumen auf.
Mitarbeiter die frei und über den nächsten Termin informiert sind, erwarten und begrüßen die jeweilige Kundin an der Rezeption
Freundliche Begrüßung, möglichst mit Namen, Blickkontakt!

Die Kundin wird entweder im Wartebereich platziert oder sie wird zum Bedienungsplatz geführt
Handelt es sich um eine Neukundin erhält sie erst den Neukunden-Fragebogen zum erfassen Ihrer Daten und Wünsche.

Bei längerer Wartezeit wird ein Getränk angeboten und die Kundin wird über die vorrausichtliche Dauer der Wartezeit informiert. Bei Wartezeiten über 10 Minuten erfolgt das Angebot einer kostenlosen Pflege oder Zusatzbehandlung und die Behandlung über Assistenz

Beratung:
Vor Beginn der Behandlung ist eine Beratung erforderlich / der Bedarf abzuklären. Vorher wird nicht gewaschen!
Ziel einer jeden Beratung ist die individuelle Gestaltung und Optimierung: Das bedeutet nichts anderes als jede Kundin neutral zu sehen und zu entscheiden: was kann hier verbessert werden? Ein voller Terminplan ist fast nie Grund dies nicht zu tun. Im Team hat immer jemand Zeit um Aufgaben zu übernehmen, das gilt auch für sich verschiebende Nachfolgebehandlungen!

Beraten wird ehrlich – wir sagen was geht, oder auch nicht geht.
Vor der Arbeit steht die genaue **Diagnose**. Dazu dient der **Neukunden-Fragebogen.** Hier sind vom Mitarbeiter / Azubi die weiteren Daten einzutragen. Der Kundin vermittelt dieses Vorgehen gleichzeitig Fachkompetenz und ernst genommen zu werden, uns schafft es weitere Beratungsmöglichkeiten
Bei jeder neuen Farbe / oder Farbänderung nutzen wir die **Farbtypanalyse** damit die Kundin sich sicherer fühlt Es ist ein neuer und interessanter Service für die Kundin, sie sieht was sonst auch noch geht…

Bei einer neuen Wellbehandlung erfolgt vorher die **Haarstärkemessung**. Das ist neu und anders für die Kundin. Und vermittelt Sicherheit: wir schätzen nicht die Haarstärke, wir messen sie und kontrollieren ob es ein Bandhaar ist.
Schneller Umsatz auf Kosten der Haarqualität bringt keinen dauerhaften Erfolg
Wichtig: Wir beraten nach **unserem Beratungskonzept**

Waschen & Pflegen

Vor jeder Wäsche erfolgt eine kurze Kopfhaut und Haardiagnose. (Azubis)
Die Kundin wird informiert welches Pflegeshampoo oder welche Kur wir verwenden und warum wir dies tun (den Nutzen erklären)
Die Haarwäsche verläuft **ruhig und entspannt.** Sie soll nicht nur zur Reinigung dienen sondern auch der Entspannung.
In der Regel wird das Haar zweimal shampooniert. Ausnahme: wenn das Haar erkennbar sauber ist, dann reicht eine leichte Haarwäsche oder bei Männern eine Kopfmassage mit Haarwasser

Pflegeshampoos nach Möglichkeit kurz **einwirken lassen** (30 bis 60 Sekunden reichen)
Nach der Haarwäsche wird das Haar durchgekämmt, die Kundin bleibt nicht nass und unfrisiert vor dem Spiegel sitzen, sondern wir kämmen die Haare in Form
Haar Intensivkuren sind grundsätzlich mit Pinsel und Glasschale aufzutragen. Die Kur wird auf die Haarlängen verteilt, nicht in die Ansätze
Es erfolgt eine ruhige und entspannte Kopfmassage oder Knetmassage um die Substanzen in die Längen einzuarbeiten (Dauer mindestens ! 3 Minuten)
Ist eine Einwirkzeit notwendig wird ein Turban gebunden (oder Klimazon)
Auch bei Instantkuren erfolgt eine kurze Kopfmassage die hier etwas kürzer sein darf

Schnitt & Frisur
Die Hygienevorschriften sind zu beachten. Eine Halskrause ist zu verwenden, es sei denn die Kundin möchte es nicht.
Die Arbeitswagen sind sauber und aufgeräumt zu halten, die Bürsten ohne Haare der Vorgängerin zu benutzen
Während des Schnitts erklären wir der Kundin **was wir tun und warum wir es tun.** Dadurch fühlt sich die Kundin sicherer und wir vermitteln Fachkompetenz
Beim Fönen **geben wir Tipps** für zu Hause (auch Fön-, und Styling Tipps) und fragen wie die Kundin ihr Styling zu Hause

gestaltet. Beim darauffolgenden Besuch nachfragen wie es klappt

Den Arbeitsplatz nach jeder Kundin direkt säubern. (auch Waschbecken) Bei einer längeren Behandlung nach dem Schnitt fegen, zwischendurch Aschenbecher säubern
In den Behandlungsablauf lassen wir auch „salonbezogene“ Gespräche einfließen. Zu diesen Themen gehören erfolgte Seminare, Aktivitäten des Teams, Informationen über neue Produkte, aktuelle Trends

Wellen & Volumen
Der Begriff „Dauerwelle“ ist für die meisten Kunden negativ behaftet – deshalb möglichst zu vermeiden. Bei der Beratung zur Wellbehandlung verwenden wir ein Haarstärke-Messgerät
Wir bieten den Kunden verschiedene Wickeltechniken und verschiedene Wellformen
Diese Begriffe und Arten sind Bestandteil unserer Arbeit, jedes Teammitglied kennt diese und kann sie auch vorteilhaft erläutern.
Auch auf Dienstleistung gibt es **Garantie**. Bei einer Dauerwelle sollten Reklamationen innerhalb von 4 Wochen, spätestens nach 6 Wochen behandelt werden.
Jedes Teammitglied kennt die einzelnen Wellvariationen und ist in der Lage den Kunden die Besonderheit positiv zu erläutern.

Farbe & Strähnen
Bei Farbbehandlungen verwenden wir wasserdichte Umhänge und dunklere Handtücher
Bei Langhaar zusätzlich einen Folien-Umhang
Wir versuchen der Kundin Ihren Anblick im Spiegel und die Einwirkzeit möglichst vorteilhaft zu gestalten
Bei Farbänderungen und bei Neukunden machen wir eine Farbtypanalyse (Vermerk in Kartei)
Bei Strähnenbehandlungen unterscheiden wir zwischen Standardsträhnen und hochwertigen Arbeiten
Jedes Teammitglied kennt die einzelnen Strähnenvariationen und

ist in der Lage den Kunden die Besonderheit positiv zu erläutern.
Wir machen nicht nur Strähnen – sondern bieten neben Standard auch besonders modische und hochwertige Arbeiten
Zu einer erfolgten chemischen Behandlung gehört in der Regel eine Pflege im Salon und die Pflegetipps für die Kundin zu Hause

Reklamation
Bei einer Reklamation hat die Kundin grundsätzlich **mehr** zu bekommen als wie sie erwartet !!! Wenn die Kundin ein zweites Mal zwecks Korrektur kommen muß, ist das ein zusätzlicher Aufwand an Zeit und Wegekosten für die Kundin. Eine Pflege oder ein Styling (kostenlos) sind als Wiedergutmachung angebracht.
Eine freundliche Bewertung von der Kundin, schöne Bilder die wir machen und nutzen durften, da darf man DANKE sagen! Eine Bonuskarte (Wert 5,- €) ist da angeraten, auch als SORRY wenn es mal längere Wartezeiten gab, die Kundin geduscht wurde oder sonstige Gründe. Nennt man Kundenorientierung

Kasse
Jeder Mitarbeiter ist für die Kassenbons seiner Kunden selber verantwortlich und hat jeden Bon auf Richtigkeit zu kontrollieren. (Behandlungsdaten / Preis / Haarlänge)
Der Kassenbon muß fertig sein bevor die Kundin an der Kasse ist
In der Kundenkartei sind grundsätzlich alle Chemiearbeiten und Änderungen festzuhalten
Die behandelnde Friseurin begleitet die Kundin möglichst mit zur Kasse oder übergibt sie einem anderen Mitarbeiter bzw. der Rezeption
Wie fragen ob die Kundin schon den nächsten Termin vereinbaren möchte und ob wir sie einen Tag vorher telefonisch daran erinnern sollen- bzw das wir dies tun werden (wenn uns das sicherer erscheint) **Telefon Erinnerungsservice**

Wir fragen ob die Kundin noch Pflege oder Stylingpräparate benötigt
Wir stellen am Ende der Behandlung noch einmal das Ergebnis möglichst positiv heraus.
Die Kundin erhält einen Kassenbon und hat Kontrolle über den zu zahlenden Betrag
(erklären was bezahlt wird)
Wir helfen an der Garderobe
Die Verabschiedung erfolgt freundlich und mit Namensnennung