

Beratung

Nach betreten des Salons benötigt die Kundin 3-5 Minuten um sich zu aklimatisieren. Service – und in Ruhe lassen

Sich immer persönlich mit Namen vorstellen – Und die Kundin mit Namen ansprechen

Vor einer Beratung (Neukunden) erfolgt IMMER eine Haar / Kopfhautdiagnose

Die Ergebnisse sind im PC festzuhalten und dienen als Beratungsgrundlage

Ausdrücklich darauf hinweisen das jetzt das Beratungsgespräch stattfindet

Beratungsgespräche finden sitzend – in gleicher Augenhöhe mit der Kundin – statt

Wir beraten und reden mit direktem Blickkontakt, nicht über den Spiegel

Offene Fragen verwenden: Fragen die mit: was, wann, warum, wie, beginnen liefern Antworten.

Geschlossene Fragen wie „waschen wir auch?“ bringen immer nur ein Ja oder Nein.

Zuhören und die Gewohnheiten (Styling zu Hause) und Wünsche (Veränderung?) erfragen

Die Beratung ist die Grundlage für die weitere Arbeit: wie der Bauplan für ein Haus.

Unbedingt abzuklären: **sind der Bauplan im Kopf von Kundin und Friseurin identisch?**

70 % der Fehler in der Salonarbeit haben genau hier ihre

Ursache!!!

Bevor das nicht geklärt ist – darf eigentlich keine Behandlung beginnen

Es wird immer Situationen geben, wo Kunden eigene (andere) Vorstellungen haben.

Kunden haben manchmal Bilder im Kopf, die aus unserer Sicht nicht passen, unprofessionell sind.

Ziel der Beratung muss ein Konsens sein – Arbeiten wir aus unserer professionellen Sicht, dann haben wir zwar unser fachliches „Recht haben“ durchgesetzt – aber wir haben nicht gewonnen. Meist verlieren wir dabei ... nämlich die Kundin.

Vor der Behandlung ist eine Preisabsprache vorzunehmen

Bei Neukunden berechnen wir bei der Terminabsprache zusätzlich 10-15 Minuten zur Beratung.

Wichtig zu wissen: nach 7 Minuten Beratung lässt die Aufnahmebereitschaft der Kundin nach

Bei Unsicherheit der Kundin – ist eine Kollegin in das Beratungsgespräch mit einzubeziehen

Wir machen die Kundin darauf aufmerksam das Haare durch Farb und Wellbehandlungen nicht schöner werden (wie es die TV-Werbung suggeriert)

Wir können gute Ergebnisse nur bei einer guten Haarstruktur gewährleisten. Hierfür ist die Kundin mit der richtigen Pflege selber verantwortlich !

Es ist unsere Pflicht über die richtigen Präparate zu beraten!

Ähnliches gilt für Stylingprodukte: wir geben Stylingstipps für zu Hause!

Wir machen aber darauf aufmerksam das bestimmte Effekte nur mit dem speziellen Stylingprodukt realisierbar sind.

Es besteht Beratungspflicht: Kunden sind über für sie geeignete Präparate zu informieren und beraten.

Manche Kundinnen haben Wünsche die nicht realisierbar sind
Es ist die Pflicht aller Mitarbeiters der Kundin ehrlich zu sagen was geht und was geht nicht.

Im Einzelfall ist die Behandlung abzulehnen