

BERATUNGSGESPRÄCH



Was versteht man unter perfekter Beratung?

Perfekte Beratung – der Schlüssel zu Vertrauen und Zufriedenheit

Die Qualität einer Beratung beginnt nicht erst beim Schnitt – sondern im Moment des ersten Kundenkontakts.

Bereits die persönliche Ansprache mit dem Namen der Kundin schafft Nähe und Wertschätzung. Denn Beratung und Fachkompetenz basieren auf einem zentralen Element: **Vertrauen**. Und dieses muss man sich verdienen.

Der Ton macht die Musik

Unser Verhalten wird zu über 90 % vom Unterbewusstsein gesteuert.

Deshalb wirken freundliche Worte, ein Lächeln oder eine kleine Geste oft stärker als jede fachliche Erklärung.

Wer aufmerksam zuhört, wahrnimmt und erspürt, was die Kundin bewegt, erkennt schneller, was sie wirklich braucht – und kann typgerechte Frisuren gestalten, mit denen sie sich identifiziert.

Die richtige Gesprächssituation

Für eine gute Beratung braucht es Zeit – aber auch das richtige Setting.

Nach etwa 7 Minuten nimmt die Aufnahmefähigkeit der Kundin ab.

Umso wichtiger ist die Gesprächsposition:

Nicht hinter der Kundin stehen und nur über den Spiegel kommunizieren – das wirkt distanziert.

Nicht frontal über ihr aufbauen – das wirkt dominant und belehrend.

Ideal:

Direkter Blickkontakt auf Augenhöhe, in ruhiger Umgebung. Ein separater Beratungsplatz im Salon ist dafür optimal.

Sprache, die verbindet

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kundin.

Ein lockerer Jargon bei jungen Kundinnen, ein respektvoller Ton bei älteren – das schafft Vertrauen.

Beispiel: Eine 80-jährige Kundin wird sich bei der Frage nach einer „geilen Frisur“ kaum verstanden fühlen – genauso wenig wie eine 20-Jährige bei der Empfehlung einer klassischen Wasserwelle.

Wünsche verstehen – nicht interpretieren

Fragen Sie gezielt nach den Vorstellungen Ihrer Kundin.

Was meint sie mit „großen Locken“, „Stufung“ oder „dunkelblond“?

Nutzen Sie Frisurenbücher oder Fotos zur visuellen Klärung –

denn Begriffe sind oft subjektiv.

Stellen Sie offene Fragen:

Wie fönen Sie Ihre Haare zu Hause?

Was gefällt Ihnen an Ihrer aktuellen Frisur nicht?

Warum möchten Sie eine Veränderung?

Diese Fragen liefern wertvolle Informationen – weit mehr als ein einfaches „Ja“ oder „Nein“.

Realistische Umsetzung – ehrlich und einfühlsam

Nicht jede Wunschfrisur ist mit jeder Haarqualität umsetzbar.

Sprechen Sie offen über Pflegeaufwand und Stylinganforderungen.

Viele Kundinnen unterschätzen den Aufwand – etwa bei großen Locken, die nicht einfach luftgetrocknet entstehen.

Erklären Sie, was nötig ist – und was realistisch machbar ist.

Typberatung – die Königsdisziplin

Typgerechte Frisuren entstehen nicht nur durch Technik, sondern durch Einfühlungsvermögen.

Erkennen Sie die Persönlichkeit Ihrer Kundin, heben Sie ihre positiven Merkmale hervor und kaschieren Sie geschickt kleine Mängel.

Das erfordert:

Fachwissen

Geschmackssicherheit

Diplomatie

Vertrauen

Fazit:

Beratung ist mehr als ein Gespräch – sie ist ein Erlebnis.

Wer mit Feingefühl, Kompetenz und echter Aufmerksamkeit berät, schafft nicht nur schöne Frisuren, sondern echte Zufriedenheit.

