

Der Ärger der Kunden?!



Manchmal ist es einfach so, dass selbst langjährige Kunden plötzlich wegbleiben, und wir fast nie die Ursache hierfür in Erfahrung bringen können.

,Oftmals sind es Kleinigkeiten

Wenn Stammkund*innen plötzlich wegbleiben – Ursachen erkennen, Vertrauen stärken

Manchmal ist es einfach so: Selbst langjährige Kund*innen bleiben plötzlich aus – und die Gründe dafür bleiben meist im Dunkeln.

Oft sind es keine großen Fehler, sondern kleine Unachtsamkeiten, die zu Unzufriedenheit führen. In jedem Bereich unserer Arbeit lauern Stolpersteine, die die Qualität unserer Dienstleistung beeinträchtigen können.

Friseurpflicht: Entspannung statt Pflichttermin

Moderne Verbraucher*innen möchten ihren Friseurbesuch genießen – als Auszeit vom Alltag.

Die reine Dienstleistung reicht heute nicht mehr aus.

Kleine Fehler, unbedachte Worte oder eine gestörte Atmosphäre können den Wohlfühlmoment zerstören – oft unbewusst.

Die fachliche Leistung mag stimmen, und doch verlässt die Kundin den Salon mit einem unguten Gefühl. Sie sagt nichts – aber kommt vielleicht nicht wieder.

In solchen Fällen werden Preise als überhöht empfunden. Die Leistung war „nicht den Preis wert“.

Die Folge: Der nächste Termin wird hinausgezögert oder ganz abgesagt.

Die häufigsten Stolpersteine im Salonalltag

Empfang & Rezeption

Falsche Terminvergabe – Kundin wird verantwortlich gemacht

Keine persönliche Begrüßung, unfreundlicher Ton

Gereizte Reaktion bei Verspätung: „Jetzt aber schnell...“

Spontanbesuche werden abgewiesen – Enttäuschung garantiert

Beratung

Kein echtes Gespräch, nur: „Wie immer?“

Friseurin stellt sich nicht vor – besonders bei Neukundinnen

Mangelndes Fachwissen oder fehlendes Zuhören

Keine Rückmeldung zur letzten Behandlung

Keine transparente Preisinformation

Behandlung

Unsauberer Arbeitsplatz

Haarwäsche zu hastig, nicht entspannend

Keine Erklärung der Behandlungsschritte

Gefühl von Fließbandarbeit

Unterbrechungen durch Telefon oder andere Ablenkungen

Unkonzentriertes Arbeiten, schlechte Stimmung

Mit nassen Haaren durch den Salon laufen

Schneitthaare auf Kleidung

Einwirkzeiten werden ignoriert oder verlängert

Pflegebehandlungen werden unterbrochen oder gestreckt

Kasse & Verabschiedung

Preise werden nicht erklärt

Unterschiedliche Preise für gleiche Leistungen – ohne Begründung

Zusatzprodukte überteuert oder aufdringlich angeboten

Abweichungen von der Preisliste bleiben unkommentiert

Keine Beratung zu Heimpflege

Friseur*in verabschiedet sich nicht persönlich

Empathie statt Routine

Es ist nicht leicht, jede Kundin bei jedem Besuch rundum zufriedenzustellen.

Aber es wird einfacher, wenn wir uns in ihre Lage versetzen und bewusst wahrnehmen, wie sie den Besuch gerade erlebt.

Diese Sensibilität entwickelt sich mit der Zeit – und sie ist der Schlüssel zu echter Kundenbindung.

Lernen & Dialog – für ein besseres Miteinander

Die vermeintlichen „Kleinigkeiten“ sind oft die wahren Ursachen für Unzufriedenheit.

Ob Chefin oder Mitarbeiterin – Sorgen haben heute viele.

Doch im Mittelpunkt unserer Arbeit sollte das Wohlergehen der Kundinnen stehen.

Und dafür braucht es einen offenen, ehrlichen Dialog – im Team und mit den Kundinnen.

Der EU-Kodex für das Friseurhandwerk sagt:

„Ein soziales Arbeitsumfeld ist eine offene Umgebung, die Raum für Kreativität und den Ausdruck der eigenen Persönlichkeit lässt.

Das Personal wird ermutigt, vorausschauend zu handeln und Verantwortung für seine ständige Weiterentwicklung zu übernehmen.

Ein positives Arbeitsklima reduziert Stress und Fehlzeiten –

und steigert die Zufriedenheit der Kund*innen.“

*Ein gutes Miteinander im Team schafft Vertrauen – und dieses Vertrauen spüren auch die Kundinnen.**