Klarer werden

Klarheit ist der erste Schutz gegen hektische Entscheidungen. Gute Kommunikation im Team ist an dieser Stelle wichtig. Wenn der Salon unter Druck gerät, braucht das Team keine Durchhalteparolen, sondern eine gemeinsame Antwort auf drei Fragen:
– Was erleben Kunden bei uns?
– Was machen wir besonders gut?
– Was lassen wir bewusst, weil es uns nur in den Preisvergleich zieht?

Erst wenn diese Antworten stehen, wird aus einem Krisengespräch eine gemeinsame Richtung.

Das Krisengespräch vorbereiten

Plane 60 Minuten außerhalb der Stoßzeit.
Eine Person moderiert, eine zweite schreibt sichtbar mit.
Beginnt nicht mit Zahlen oder Vorwürfen, sondern mit konkreten Kundensituationen der vergangenen Woche.

Anschließend benennt jeder eine kritische Situation aus dem Salonalltag und einen Moment, auf den er stolz war.
Daraus entstehen drei Arbeitsfelder – nie mehr.

Zu jedem Feld gehören eine verantwortliche Person, ein Termin und ein sichtbares Ergebnis.
So wird aus „Wir müssen besser werden“ eine machbare Vereinbarung.

Haltung in Handeln übersetzen

Formuliert einen Satz, der den Salon beschreibt, beispielsweise:
„Wir beraten ehrlich und schaffen Looks, die im Alltag funktionieren.“

Prüft daran alle Entscheidungen:
Passt eine Rabattaktion dazu? Passt die Art, wie wir am Telefon fragen? Passt die Zeit, die wir für die Beratung reservieren?

Wenn die Antwort Nein lautet, wird die Maßnahme verändert oder gestoppt.
Ein einheitlicher Satz verhindert, dass jeder im Team etwas anderes verspricht.

Werkzeugkoffer gezielt einsetzen

Für die Standortbestimmung nutzt ihr Ich und mein Salon. Die konkreten Führungsfragen und die Planung für das nächste Teammeeting finden Anschluss bei Ich und mein Management. Für eine klare Beratungsroutine verknüpft den Prozess mit Ich und mein Beratungskonzept; für einheitliche Abläufe mit Salonstandards & Philosophie. Ergänzend können die Materialien im Mitglieder-Shop für die Teamarbeit eingesetzt werden.

Merkpunkt: Ein Salon gewinnt Klarheit nicht durch große Worte, sondern durch wenige verbindliche Entscheidungen, die jeden Tag sichtbar werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Für alle Fälle: Krisenplan
2. Klarer werden
3. Liquidität sichern
4. Vom Preis zur Wirkung
5. Positionierung
6. Stammkunden
7. Zusatzerträge
8. Team
9. Service

10. In zwölf Monaten vom Preisfriseur zum Ergebnis Salon