

Mit Menschlichkeit gewinnen



Dienstleistung bedeutet nicht zwingend dienen ...

Dienstleistung heißt nicht „dienen“ – sondern „geben“

1. Der wahre Kern der Dienstleistung

Dienstleistung bedeutet, einem Menschen etwas zu geben – mit Begeisterung, Achtung und Verständnis. Es geht um Nächstenliebe im besten Sinne: sich für den anderen zu interessieren, sich einzufühlen und ihn anzunehmen. Eine typgerechte Frisur entsteht nicht allein durch fachliches Können, sondern durch Empathie.

2. Der wahre Wunsch hinter dem Kundenwunsch

Wer glaubt, Kundinnen kämen nur zum Friseur, um die Haare zu kürzen, irrt. Die meisten Menschen möchten schöner, jünger oder attraktiver wirken – aus dem Wunsch heraus, gesehen und gemocht zu werden. Hinter dem Wunsch nach Haarfarbe oder

Schnitt steckt oft die Sehnsucht nach Anerkennung, Selbstwert und Nähe.

3. Routine oder echte Begegnung?

Natürlich kann man den Kundenwunsch technisch korrekt umsetzen: Schnitt, Farbe, Styling – freundlich, professionell, effizient. Doch wie viel erfolgreicher ist eine Dienstleistung, die den wahren Wunsch erkennt und berührt?

4. Die Sehnsucht nach Nähe

Unsere Zeit ist geprägt von Kontaktarmut und Anonymität. Menschen fühlen sich verunsichert und ratlos. Was passiert, wenn wir ihnen im Salon echte Aufmerksamkeit schenken? Wenn wir sagen: „Schön, dass Sie da sind!“ oder „Toll, wie Sie jetzt wirken!“ – und es ehrlich meinen?

5. Einfluss auf das Innere

Unsere Arbeit am Äußeren hat direkten Einfluss auf das Innere. Wir entscheiden mit, ob sich ein Mensch selbstbewusst oder unsichtbar fühlt. Wenn wir es schaffen, dass sich Kundinnen bei uns sicher und geborgen fühlen, ist das mehr als ein Haarschnitt – es ist ein Geschenk.

6. Geben kommt zurück

Wer gibt, bekommt zurück. Wer Kunden zeigt, dass sie willkommen sind, dass man sich für sie interessiert, wird mehr als Zufriedenheit ernten: Vertrauen, Treue und Weiterempfehlung. Eine emotional fundierte Dienstleistung stellt jede lieblos abgefertigte 08/15-Frisur in den Schatten – ganz gleich, was sie kostet.