

Richtig gefragt



Tipps zum Beratungsgespräch.

Erfolgreiche Beratung im Salon – mit den richtigen Fragen zum perfekten Ergebnis

Ein gutes Beratungsgespräch ist der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.

Doch wie bekommt man die richtigen Informationen?

Die Antwort liegt in der Gesprächsführung – und vor allem in der Wahl der passenden Frageformen.

Offene Fragen – der Türöffner zur Kundenerwartung

Offene Fragen laden zum Erzählen ein.

Sie zeigen echtes Interesse an den Wünschen und Vorstellungen der Kundin und liefern wertvolle Informationen für eine typgerechte Umsetzung.

Typische Einstiege für offene Fragen:

Was meinen Sie, welche Farbtöne am besten zu Ihnen passen?

Wie möchten Sie Ihren Typ verändern?

Weshalb mögen Sie Ihre Naturwellen nicht?

Diese Fragen beginnen mit **wie**, **warum**, **was** oder **weshalb** – und fördern ein echtes Gespräch statt bloßer Faktenabfrage.

Geschlossene Fragen – wenig hilfreich im Beratungsgespräch

Geschlossene Fragen wie „*Waschen Sie Ihre Haare täglich?*“ führen meist nur zu einem knappen „Ja“ oder „Nein“.

Sie liefern kaum Ansatzpunkte für eine individuelle Beratung und sollten daher nur ergänzend eingesetzt werden.

Suggestivfragen – Entscheidung fördern

Suggestivfragen lenken die Kundin sanft in eine Richtung und eignen sich besonders gut, um einen Beratungsabschnitt abzuschließen oder eine Entscheidung herbeizuführen.

Beispiele:

Sie wollen sicher ein modisches Outfit?

Sie möchten also graue Haare zuverlässig abdecken?

Sie wollen attraktiver erscheinen?

Alternativfragen – Klarheit schaffen

Alternativfragen bieten der Kundin eine Auswahl und helfen, konkrete Entscheidungen zu treffen.

Sie sind ideal, um Unsicherheiten aufzulösen und den nächsten Schritt zu definieren.

Beispiele:

Wollen Sie lieber kurzfristig tönen oder eine haltbare Coloration?

Möchten Sie Ihre natürliche Haarfarbe unterstreichen oder einen ganz anderen Farbton?

Fazit:

Die richtige Frage zur richtigen Zeit macht den Unterschied.

Wer gezielt fragt, hört besser zu – und versteht, was die Kundin wirklich will.

So wird aus Beratung echte Begeisterung.

