

Service & Emotionen



Wohl fühlen soll sich Ihre Kundin, den Friseurbesuch als entspannend und angenehm empfinden, zufrieden und gut gestimmt den Salon verlassen.

Emotionen sind der Schlüssel zum Erfolg

Das wissen Sie: Kunden spüren sofort, ob sie willkommen sind. Was vielen jedoch nicht bewusst ist – diese Wahrnehmung beruht fast ausschließlich auf Gefühlen.

Genau aus solchen emotionalen Beweggründen kommen Kundinnen und Kunden in Ihren Salon. Sie wollen sich verwöhnen lassen,

Stress abbauen, sich belohnen oder einfach einen „bad hair day“ hinter sich lassen. Es geht um mehr als nur Haare – es geht um Wohlbefinden.

Die Zahl der Menschen, die aus reiner Zweckmäßigkeit zum Friseur gehen, sinkt stetig. Umso wichtiger ist es, die emotionalen Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe zu erkennen und darauf einzugehen.

Service beginnt mit Empathie

Wer weiß, dass Kundinnen emotional motiviert sind, sollte ihnen nicht nur eine handwerklich perfekte Dienstleistung bieten. Natürlich ist ein guter Haarschnitt wichtig – aber er allein reicht nicht aus. Wenn Ihre Kundin auf dem „Gefühlsweg“ zu Ihnen kommt, sollten Sie sie auch auf diesem Weg empfangen. Service bedeutet, auf der gleichen Wellenlänge zu sein. Es geht um Atmosphäre, Aufmerksamkeit und echtes Interesse. Wie Sie diesen Service gestalten, bleibt Ihnen überlassen – entscheidend ist, dass er spürbar ist.

Mitarbeiter brauchen Raum für Gefühl

Erfolgreiche Friseurunternehmer wissen: Nur wer seinem Team ermöglicht, emotional zu handeln, schafft die Basis für echten Service. Es reicht nicht, Abläufe zu optimieren – es braucht Sensibilität und ein Gespür für das Gegenüber. Frust und Druck am Arbeitsplatz verhindern genau das.

Ein bekannter Friseur sagte einmal:

„Ich habe ein betriebswirtschaftliches Unternehmen, keine Psychiatercouch. Meine Mitarbeiter sollen arbeiten – nicht sich wohlfühlen!“

Meine Antwort: Völlig falsch.

Nur wenn sich Mitarbeiter wohlfühlen, entsteht echte Servicebereitschaft. Zufriedenheit ist kein Luxus – sie ist Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg.

Willkommen in der Dreamgeneration

Gefühle sind out? Ganz im Gegenteil. Wir leben in einer Erlebnisgesellschaft – und die nächste Generation wird bereits

als „Dreamgeneration“ bezeichnet. Es geht nicht mehr nur ums Erleben, sondern ums Träumen und Wünschen. Werbung hat diesen Trend längst erkannt – und viele Ihrer Kundinnen auch.

Warum sind Märchen wie *Harry Potter* oder *Der Herr der Ringe* so beliebt? Weil sie Traumwelten erschaffen, voller Gefühl und Fantasie.

Genau das können auch Sie:

Verkaufen Sie nicht nur eine Frisur – verkaufen Sie ein Gefühl. Lassen Sie Ihre Kundin träumen. Wenn sie sich wohlfühlt, spüren Sie das zuerst. Und Ihre Kasse auch.