

Service = Erfolgsrezept ?



Im Gespräch mit erfolgreichen Friseuren stellt sich immer wieder die Frage: gibt es ein Erfolgsrezept?

Im Gespräch mit erfolgreichen Friseur*innen taucht immer wieder eine zentrale Frage auf:

„Gibt es ein Erfolgsrezept?“

Die Antworten sind vielfältig – doch ein Begriff fällt fast immer: **Service**.

Aber was bedeutet „Service“ eigentlich im Salonalltag?

Ist es die Tasse Kaffee, die Geburtstagskarte, die Zeitschrift im Wartebereich? Jeder hat eine andere Vorstellung. Doch eines wird schnell klar: **Service beginnt mit Haltung – und mit echter Freundlichkeit.**

Freundlichkeit ist kein Extra – sie ist Pflicht

Zwei erfolgreiche Herrenfriseure sagten im Interview:

„Wir sind einfach freundlich. Wir sprechen unsere Kunden mit Namen an, helfen in die Garderobe, verabschieden sie persönlich. Kaffee und Lektüre gibt's überall – aber Freundlichkeit? Die macht den Unterschied.“

Diese Aussage regt zum Nachdenken an. Denn viele Friseur*innen erleben es selbst:

Unfreundlicher Empfang, hastige Haarwäsche, Gespräche über den Kopf der Kundin hinweg – leider keine Seltenheit. Dabei sollte Freundlichkeit selbstverständlich sein.

Eine chinesische Weisheit sagt:

„Wenn du nicht lächeln kannst, solltest du kein Geschäft eröffnen.“

Denn jeder Kunde bringt Umsatz – und verdient Respekt und Aufmerksamkeit.

Umgangsformen – veraltet oder unterschätzt?

Viele junge Menschen verbinden Höflichkeit mit verstaubten Kitteln und Unterwürfigkeit.

Doch Service heißt nicht Unterordnung – sondern **Wertschätzung**.

Wer einen Mantel reicht oder ein freundliches Wort findet, zeigt Haltung.

Und genau diese Haltung entscheidet darüber, ob sich Kund*innen wohlfühlen.

Wohlfühlen entscheidet über Wiederkommen

In der Dienstleistungsgesellschaft von morgen zählt nicht nur die fachliche Leistung – sondern das **Erlebnis**.

Kund*innen entscheiden nach ihrem Gefühl, ob sie wiederkommen. Und dieses Gefühl entsteht durch Atmosphäre, Aufmerksamkeit und echtes Interesse.

Führungskräfte sind gefragt

Nur wer sich selbst wohlfühlt, kann anderen ein gutes Gefühl geben.

Friseur*innen leisten täglich Großes: Kommunikation, Handwerk, Konzentration – oft unter Zeitdruck und mit mäßiger Bezahlung.

Ein schlechtes Betriebsklima, Kritik ohne Fingerspitzengefühl oder schlechte Laune wirken demotivierend – und gefährden die Dienstleistungsbereitschaft.

Serviceideen – einfach, aber wirkungsvoll

Viele Serviceleistungen lassen sich mit wenig Aufwand umsetzen:

Regenschirm-Verleih für frisch gestylte Kundinnen

Geburtstagskarte aus der Kundenkartei

Make-up auffrischen nach der Haarwäsche

Parkgebühren erstatten

Kostenloser Pony-Nachschnitt

Stylingtipps für zu Hause

Telefonische Terminerinnerung (nach Absprache)

Beratungsabende oder Homeservice bei Krankheit

Kaum eine Branche bietet so viele Möglichkeiten wie das Friseurhandwerk.

Was sollen Optiker oder Apotheker an Service bieten? Die Spielräume sind begrenzt – im Salon dagegen nahezu unbegrenzt.

Fazit: Service ist mehr als ein Extra – er ist Teil der Identität

Dass Friseure sich bei der Kundenzufriedenheit nur auf Platz 3 sehen, ist angesichts dieser Möglichkeiten **nachdenkenswert**.

Denn Service ist kein Luxus – sondern das Fundament für Erfolg.