

Service im Salon



Service im Friseursalon. Billigfriseure verzichten darauf, das kostet Zeit und Geld.

Viele Friseure verbinden damit den Gedanken an die Tasse Kaffee – die kann es ja auch sein, aber wirklicher Kundenservice fängt bereits in dem Moment an, in welchen die Kundin die Salontür öffnet.

Wir wissen:

Kundenzufriedenheit reicht nicht immer.

Wir brauchen Kundenbegeisterung, wenn wir weiterempfohlen werden wollen.

Und hier ist eine Erkenntnis wertvoll:

Begeisterung entsteht dort, wo man mehr bekommt, wie erwartet!

Meldung aus dem Januar 2026

Diplom-Ökonom Ralf Osinski schreibt in seinen Newsletter
ABSCHNITT 2/26:

Preisralley mit Folgen.

Im Friseurhandwerk führen Preiserhöhungen erfahrungsgemäß zu sinkenden Besuchsabständen und die Kundin, der Kunde stellt sich immer nachhaltiger die Frage welchen Mehrwert sie/er bei der erbrachten Leistung bekommt. Sinkende Besuchsabstände führen statistisch zu geringeren Kundenzahlen.

Je besser es gelingt die Frage nach dem Mehrwert zu beantworten, desto geringer ist der Druck auf die Kundenzahlientwicklung. Das war und wird in Zukunft noch mehr die Herausforderung bei der Führung eines Friseursalons sein.

Branchenstrategie in Sicht?

kommenden Jahre und es wird spannend zu beobachten sein, wie sich Verbände, Friseurgruppen usw. in dieser Hinsicht positionieren. Kein Sprint, ein Marathon!

Es geht immer weniger um handwerkliche Leistung, es geht immer mehr um das Behandlungsumfeld. Beides!

Für unsere Mitglieder gilt:

die Servicemöglichkeiten erkennen, anpassen und nutzen.

- **Service ist mehr als die obligatorische Tasse Kaffee.**
- **Service ist genauso wichtig wie fachlich gute und Arbeit.**
- **Service ist ein weiter Begriff und umfasst Umgangsformen, Sauberkeit, Freundlichkeit und auch Teile der fachlichen Arbeit!**



Kundenempfang & Begrüßung

Wenn ein/e Kunde/in den Salon betritt ...
kümmert sich sofort der nächst freie Mitarbeiter Blickkontakt aufnehmen und halten
Mit Namen ansprechen und begrüßen
Garderobe abnehmen
Zum Warte-, oder Bedienungsplatz führen
Getränke und Zeitungen anbieten über Wartezeit informieren,
bei Verspätung sofort bei der Begrüßung !

*Beim Zugehen auf Kunden sollte Freundlichkeit selbstverständlich sein.
Dazu gehört ein Lächeln ebenso wie die persönliche Begrüßung mit Namen.*

Fragen wie „Waren Sie angemeldet?“ sind untersagt.

Beim Gespräch mit Kunden ist Blickkontakt wichtig, andere Tätigkeiten sind während des Gesprächs zu unterlassen !

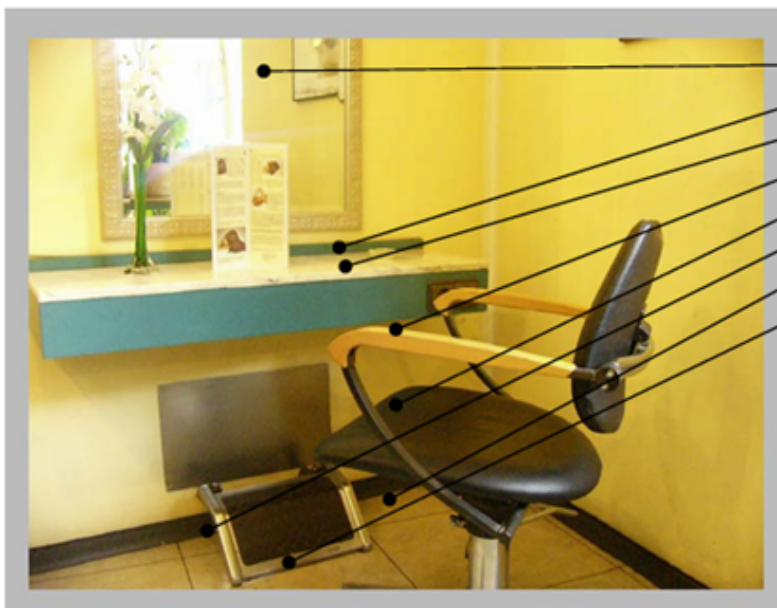
Der Bedienungsplatz

Sauberkeit ist auch Service !

Jeder Kunde hat Anspruch auf einen tadellos sauberen Bedienungsplatz.

Bevor ein Kunde dort platziert wird ist dieses grundsätzlich zu überprüfen.

Dabei ist es wichtig mit „den Augen des Kunden zu sehen!“ ...



Sauberkeit überprüfen:

- Spiegel
- Leiste
- Ablage
- Stuhllehne
- Stuhlsitzfläche
- Fußbodenleiste
- Fußboden
- Fußstütze

Steht alles richtig?

- Blume oder Deko
links
- News / Angebote-
mitte
- Aschenbecher
rechts



Mit den Augen des Kunden

Es ist wichtig den Bedienungsplatz immer wieder mit den Augen des Kunden zu überprüfen. Wohin schweifen seine Blicke? Was ist alles in seinem Blickfeld !

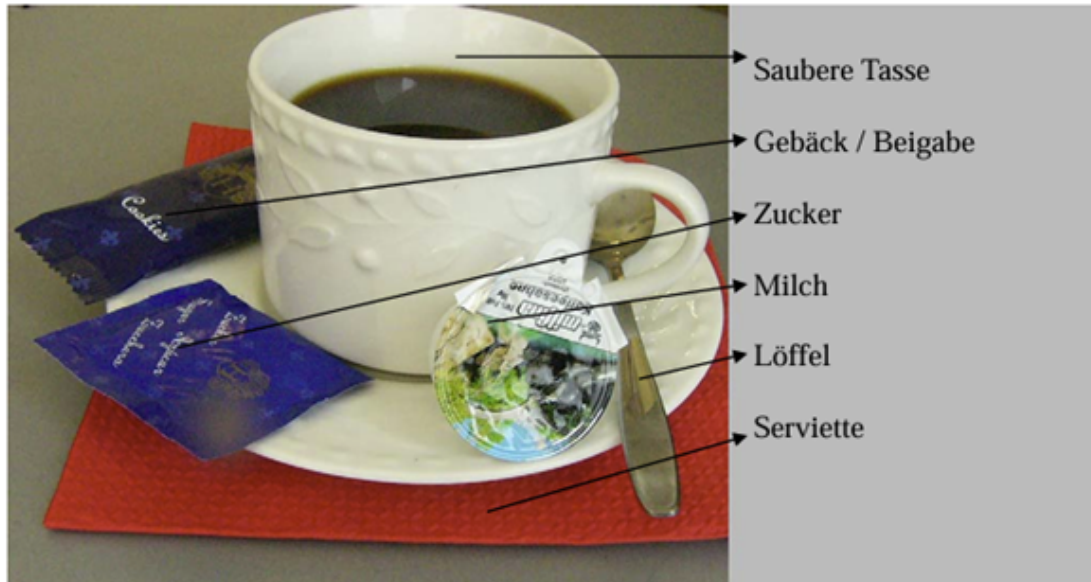
Für Ordnung und Sauberkeit sind ausnahmslos ALLE verantwortlich !

Getränkesservice

Eiskaffee



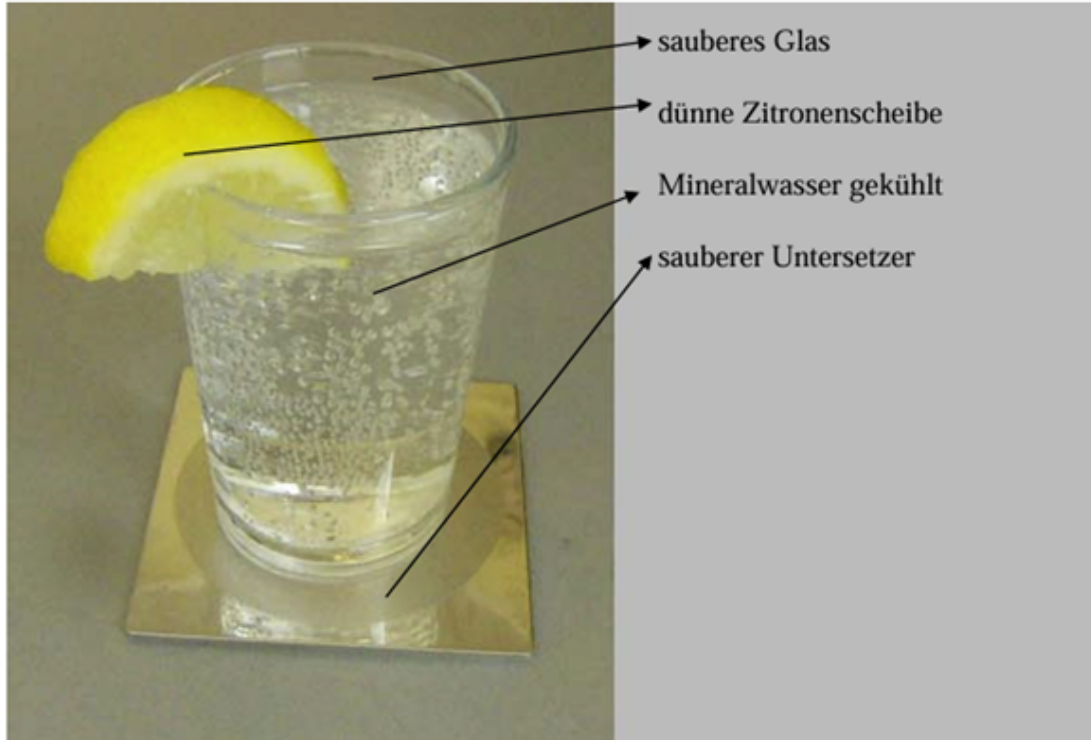
Kaffee



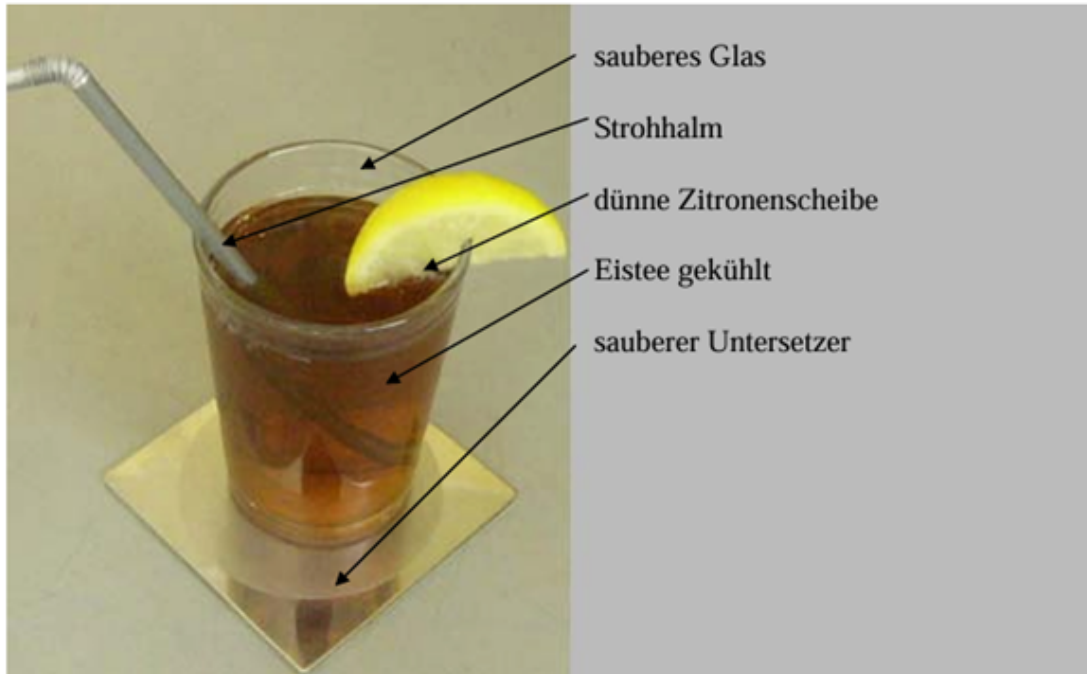
Cappuccino



Mineralwasser



Eistee



Tee



Saisonteller

Zum besonderen Service gehört der Teller mit kleinen Leckerbissen.

Hierauf finden sich beispielsweise Obst zur Sommerzeit, Spekulatius im Advent oder kleine Naschereien zwischendurch. Dieser Teller ist sauber, appetitlich und ansehnlich anzurichten.

Das Auge ißt schließlich mit !

Es ist immer eine tolle Überraschung wenn ein Mitarbeitender der gerade Leerlaufzeit meldet, mit dem Teller in der Hand, eine Runde von Stuhl zu Stuhl macht. Das ahh und ohhh der Gäste zeigt: Überraschung gelungen!

Und im Sommer darf es ruhig auch mal ein kleines Eis sein....



Kunden/innen reden und erzählen. Auch über gute und schlechte Leistungen!

Auch über guten Service!

Ich habe bei meinem Friseurbesuch Schokolade genascht! Du nicht ???

Die verwöhnte Kundin freut sich auf's nächste Mal.

Viel zu tun ? Kein Service ? Das enttäuscht !!!

Deshalb:

Diesen Service gibt es immer !!! Ausnahmslos !

Rumgehen und anbieten möglichst alle 20 Minuten

30 Minuten maximal

Darauf achtet jeder !!!!

Team

Mitarbeiter

Wer arbeitet zur Assistenz ? Wer macht die Kopfwäsche oder trägt die Tönung auf ?

Kunden möchten wissen wer an ihrem Kopf arbeitet, das ist Intimsphäre !

Also stellen wir nicht nur uns selber sondern auch die Assistenten vor !



Gute Produkte statt Billigware - auch das ist Service !

Wichtig: der Kundin sagen was wir verwenden !

- Welches Produkt?
- Was enthält dieses Produkt?
- Welchen Nutzen bietet es der Kundin?

Haarwäsche

Eine Haarwäsche dient nicht nur zur Reinigung der Haare sondern soll die Kundin auch entspannen, beruhigen. Wohlfühl-Service !

Darauf achten das die Kundin entspannt im Becken liegt
Nackenkissen verwenden

Auf angenehme Wassertemperatur achten

Will die Kundin reden oder entspannen ? Dann ist Schweigen angesagt !

Die Kopfwäsche erfolgt mit ruhigen Bewegungen

Behandlung

Während der Behandlung achten wir darauf ob die Kundin entspannen / abschalten

oder sich unterhalten möchte.

Wir achten darauf wie wir uns selber repräsentieren !

(Outfit, Körperhaltung, Gesichtsausdruck, Aussprache)

Wir erklären der Kundin zwischendurch immer wieder ,was wir tun, warum wir es tun

welchen Nutzen Sie davon hat

Dieses gibt der Kundin Sicherheit und zeigt Fachkompetenz – auch das gehört zum Service

Beratung

Friseurin zu sein bedeutet kreativ zu sein !

Neue Ideen – neue Trends an den Mann oder an die Frau zu bringen sollte selbst

verständlich sein.

Im Salonalltag sieht dieses meist anders aus !

Bequemlichkeit – Unwissenheit – oder die Angst vor dem Nein der Kundin führen dazu das meist zu wenig beraten wird !

Dabei sucht jede Kundin zwischendurch immer wieder nach neuen Ideen, selten nach krassen Veränderungen !

Informationen, Ideen und Tipps ! Das ist Friseurservice der Pflicht ist !

Was die Kundin will oder nicht Das entscheidet sie selber ganz alleine !

Wir haben die Pflicht zu beraten und zu informieren !!!

Die Kundin möchte nicht ? Auch dieser Wunsch ist zu respektieren ! Ohne wenn und aber !

Vielleicht beim nächsten Mal...

Haarwäsche und Haarbehandlung hinterlassen oftmals Spuren.
Ein verschmiertes Make up zum Beispiel.

Selbstverständlich sollte dieses zum Ende der Behandlung von der jeweiligen Friseurin ausgebessert werden !

Stylingtipps für zu Hause

Produktberatung zur richtigen Pflege

Nacken und Gesicht mit Kosmetiktuch von Schnitthaaren befreien

Männer mit dem Rasiermesser den Nacken ausrasieren

Kopfmassagen anbieten (kostenpflichtig) (bei Zeitverzögerungen auch umsonst)

Kasse und Verabschiedung

Die richtige Verabschiedung ist ebenso wichtig wie ein freundlicher Empfang !

Die Kundin wird zur Kasse begleitet

Es wird nach weiteren Wünschen gefragt – Pflege für zu Hause..

Soll schon der nächste Termin vereinbart werden?

Eventuell über bevorstehenden Urlaub informieren – ggf. Kollegin anbieten !

Der Kassenbon und die einzelnen Positionen werden erklärt und aufgezählt.

Der Preis wird „nett verpackt“ genannt.
Die Kundin wird freundlich verabschiedet
Mit Namen ansprechen
Blickkontakt halten
Dienstleistung nochmals bestätigen z.B. „damit werden Sie sich wohlfühlen..“
Bonus geben: „freue mich auf Ihren nächsten Besuch bei uns....!“
Auf Wiedersehen
Bei Zeitmangel wird die Kundin zur Kasse begleitet und an die dortige Kollegin /
Rezeptionistin übergeben.

Diese übernimmt dann die Punkte 3 bis 6
Für alle anderen Punkte ist die behandelnde Friseurin verantwortlich

KUNDENWÜNSCHE

Vielfach werden sie verkannt oder nicht richtig erkannt.
Frust und wenig Begeisterung über den Friseurbesuch ist dann die Folge.
Oder er wird als zu teuer empfunden.

Kunden heutzutage gehen nicht chic essen nur um satt zu werden.

Sie gehen auch nicht zum Friseur nur damit die Haare kürzer werden !

Das könnten sie zu Hause mit einer Schere selber bewerkstelligen !

Kunden heutzutage gehen zum Friseur um sich was Gutes zu tun
Sich verschönern zu lassen hinterher attraktiver zu wirken um zu entspannen
sich wohl zu fühlen, sich verwöhnen zu lassen.

Und um hinterher gesellschaftlich attraktiv zu wirken, sich und anderen zu gefallen.

Darum ist die Prozedur des Spiegels zeigen zum Ende der

Behandlung kontraproduktive wenn es mit der Frage erfolgt:
"Ist das richtig so?"
Besser: Kundin bestätigen: "Schauen Sie! Das ist wieder Top!"

Beratung gehört auch zum Service und ist wichtig !

Die Kundin muß wissen:

Nur mit einem guten Material (Haar) können wir gute Ergebnisse erzielen, so wie die Kundin das wünscht. Für die Pflege ist sie selber verantwortlich. Wir haben aber die Pflicht sie zu beraten und darauf hinzuweisen!

Die Frisur beim verlassen des Salons gefällt der Kundin - aber zu Hause klappt das nicht ? Es könnte auch am benutzten Stylingpräparat liegen. Jedes Produkt hat eine andere Wirkung, und was verwendet die Kundin ?