

Telefonmarketing



Verständigung per Telefon – bedeutsam!

Kommunikation im Salon – Schlüssel zur Wertschätzung und Professionalität

Kommunikation ist das Fundament jeder zwischenmenschlichen Beziehung – und gewinnt gerade in Dienstleistungsbranchen stetig an Bedeutung. Sie prägt den Führungsstil, beeinflusst die Atmosphäre im Team und entscheidet mit über Erfolg oder Misserfolg eines Betriebs.

Kommunikation im Alltag: Mitarbeiter und Kunden im Dialog

Ob im direkten Gespräch oder am Telefon – Kommunikation ist täglicher Bestandteil des Salonlebens. Während Kunden vor allem Wert auf Verständnis und Freundlichkeit legen, ist von Mitarbeitenden erwartet, dass sie professionell, aufmerksam und empathisch agieren. Besonders das Telefon ist heute eines

der wichtigsten Kommunikationsmedien – und gleichzeitig eine unterschätzte Herausforderung.

Telefonkommunikation: Stimme als Visitenkarte

Am Telefon entfallen alle optischen Signale – die Stimme allein vermittelt Kompetenz, Freundlichkeit und Engagement. Der Gesprächspartner repräsentiert in diesem Moment den gesamten Salon. Eine professionelle, sympathische Ausstrahlung ist daher essenziell.

Ein genervter, unfreundlicher oder unsicherer Ton kann die Atmosphäre belasten und das Vertrauen des Kunden beeinträchtigen. Ziel sollte immer sein, dass beide Seiten aus dem Gespräch gestärkt hervorgehen – dafür braucht es Aufmerksamkeit, Übung und echtes Interesse.

Grundregeln für effektives Telefonieren

Gesprächseinleitung: Lächeln, Salonname nennen, dann den eigenen Namen – selbstbewusst und natürlich.

Aktives Zuhören: Wünsche erkennen, auch zwischen den Zeilen.

Fragen stellen: Offen und wertschätzend, nicht in die Defensive drängen.

Zusammenfassen: Gesagtes wiederholen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Rückformulierung: Anliegen des Kunden in eigenen Worten spiegeln.

Gesprächsabschluss: Termin bestätigen, Stylisten nennen, Behandlung wiederholen, ggf. Rückruf notieren, freundlich verabschieden – mit dem Namen des Kunden.

Ein Lächeln am Telefon ist hörbar – und ein Gespräch ohne Lächeln ist eine verpasste Chance.

Professionelle Ausstrahlung trotz Stress

Der Kunde sieht Sie nicht – er hört Ihre Stimmung. Ein freundlicher Ton entsteht durch innere Haltung. Tipp: Augen schließen beim Telefonieren, um sich ganz auf das Gespräch zu konzentrieren. Ein Spiegel am Arbeitsplatz hilft, das Lächeln

zu trainieren.

Bei schlechter Laune: kurze Pause, Austausch mit Kollegen, bewusste Selbstmotivation. Ein positiver Satz wie „Ich bin ganz ruhig“ kann helfen, sich neu zu fokussieren.

Entspannungstechniken – etwa bewusstes Anspannen und Loslassen der Muskulatur – fördern die innere Balance und helfen, Stress abzubauen.

Argumentation: Inhalt und Ausdruck zählen gleichermaßen

Beim Kommunizieren zählt nicht nur das **Was**, sondern vor allem das **Wie**. Tonfall, Lautstärke und emotionale Ausdruckskraft sind entscheidend für die Wirkung. Untersuchungen zeigen: Der emotionale Stil ist genauso wichtig wie die sachliche Aussage.

Buchungsgespräche: Termine bewusst gestalten

Termine werden nicht einfach vergeben – sie werden **angeboten**. Das schafft Wert und fördert die Auslastung. Das Wort „ausgebucht“ sollte vermieden werden – stattdessen flexibel und lösungsorientiert agieren.

Wer gut zuhört, erkennt Wünsche und kann Kunden gezielt an passende Mitarbeitende weiterleiten. So entsteht ein harmonischer Ablauf und eine gleichmäßige Auslastung – auch in weniger gefragten Zeiten.

Fazit: Kommunikation ist Beziehungspflege

Eine freundliche, kompetente Stimme schafft Vertrauen. Wer gut zuhört, empathisch reagiert und professionell kommuniziert, sorgt dafür, dass sich Kunden auf ihren Friseurtermin freuen – und gerne wiederkommen.