



EINBLICK

CHEFGEDANKEN
SONDERPREISE

SICHTWEISEN
REKLAMATION -
FLUCH ODER SEGEN

DARSTELLUNG
DER FRISEUR
ALS ABZOCKER

April/Mai 2019 | N° 330

SONDERPREISE, ÜBERLÄNGE, „KUNDENSERVICE“ WENN MITARBEITER „UNBEZAHLT“ ARBEITEN UND TROTZDEM IHREN LOHN VERLANGEN.

Ich hatte das Vergnügen auf der TOP HAIR Messe zwei Vorträge zum Thema „Tage der Entscheidung“ halten zu dürfen und war ganz über rascht, wie viele Friseurunternehmer und aber auch Mitarbeiter sich den Business-Themen im Rahmen des Kongresses widmeten, obwohl es zwei Tage in allen anderen Bereichen ständig um Mode und fachliche Themen ging. Der Kongress-COCOON war stets gefüllt und bei manchen Vorträgen platzte er aus allen Nähten. So auch am viel stärker besuchten Sonntag bei meiner Präsentation.

Ein Thema, welches bei meinem Vortrag im Mittelpunkt stand, war die Preistreue und die Einhaltung der Richtzeiten durch die Mitarbeiter in den Salons. Immer wieder erlebe ich es, wie Mitarbeiter selbstständig ohne Rücksprache mit der Geschäftsführung die Preise zugunsten des Kunden verringern, Dienstleistungen einfach nicht berechnen oder sich sowohl bei der Planung als auch in der Umsetzung nicht an die vereinbarten Richtzeiten halten.

BEISPIELE:

Eine Kundin mit schulterlangen Haaren bekommt einen Haarschnitt mit Farbe und wird anschließend geföhnt. Die Mitarbeiterin kassiert dann die Preise für kurze Haare ab und noch dazu „ohne Föhnen“. Von mir darauf angesprochen, antwortet sie: „Ich habe doch nur fünf Minuten geföhnt!“

Es ist bezeichnend für die Friseurbranche, dass viele Friseure immer ein schlechtes Gewissen haben, wenn sie schon schneller fertig sind. Dabei hat die Kundin das gewünschte Ergebnis erhalten. Zudem werden die Preise hinsichtlich der Richtzeiten sauber kalkuliert. Wenn in einem Unternehmen die Stunde mit 60,- Euro

kalkuliert ist und Waschen/Schneiden/Föhnen – falls es mit einer Stunde terminiert wird – dann auch 60,- Euro kostet und der Mitarbeiter nun auf 15,- Euro verzichtet, dann kann er es doch eigentlich nur aus seinem eigenen Geldbeutel ausgleichen. Er hat ja die Verantwortung für die Preisveränderung übernommen. Er hat ja **niemand** anderen gefragt.

Eine Stylistin plant mehrere Kunden für Waschen/Schneiden/Föhnen immer wieder 15 Minuten länger als in den Richtzeiten vorgegeben ist. An manchen Tagen betrifft dies gleich drei oder vier Kundinnen. Allerdings nicht deswegen, weil die Kundin viel längeres oder dickeres Haar hat, dann müsste sie ja auch einen höheren Preis kassieren. Nein – gearbeitet werden 75 Minuten – abkassiert werden 60 Minuten. Ich machte ihr die Auswirkungen ihres Handelns bewusst: „Wenn Du vier Kundinnen länger terminierst ohne entsprechend mehr zu kassieren, arbeitest Du eine komplette Stunde unbezahlt. Ist Dir dies bewusst? Du verhindest mit Deiner Planung, dass wir für Deine komplette Stunde Arbeitszeit Geld einnehmen könnten, die eine Stunde ist also unbezahlt. Wenn Du so handelst, ist es dann nicht logisch, dass wir Deine Arbeitszeit auch um eine Stunde kürzen müssen und diese Stunde auch nicht entlohnt wird?“

Spätestens wenn der Mitarbeiter selbst die finanziellen Konsequenzen für sein Handeln tragen müsste, ist dann doch seine Schmerzgrenze erreicht. Dies möchte der Mitarbeiter mit Sicherheit nicht, aber wer soll die finanzielle Verantwortung tragen, wenn nicht die Person, die dies auch vorher so entschieden hat? Wenn ein Mitarbeiter seinem Kunden eine Dienstleistung wie „Föhnen“ schenkt oder auch die Haarlängen kürzer abkassiert,

CHEFGEDANKEN

als sie tatsächlich sind, ist es doch auch nur logisch, dass nur er persönlich aus seinem Geldbeutel das „geschenkte“ Geld in die Kasse einlegt.

Dies ist übrigens in der Gastronomiebranche mehr als üblich. Ein Kellner hat finanziell dafür gerade zu stehen, wenn sein Dienstgeldbeutel nicht die gleiche Summe beinhaltet, die die Kasse ausweist. Liegt ein Fehlbetrag vor, muss der Kellner dies ausgleichen. Ganz egal, ob falsch kassiert wurde oder ob ein Wechselfehler vorlag. Dies reduziert seinen Arbeitslohn in einzelnen Fällen erheblich!

**DOCH DIE FRISEURUNTERNEHMER
TRAUEN SICH DIES VON IHREN MITAR-
BEITERN NICHT ZU VERLANGEN – ES
KÖNNTE JA DIE SALON-HARMONIE
ZERSTÖREN.**

Genauso wie ein Kunde enttäuscht sein könnte, wenn er keinen Sonderpreis verrechnet bekommt. Dies ist wahrlich ein falsch verstandener „Kundenservice“.

Liebe Friseure, es geht nicht darum, mit Sonderpreisen und Geschenken die Harmonie mit den Kunden und mit den Mitarbeitern zu erhalten. Seid selbstbewusst, kassiert die richtigen Preise und geht sorgsam mit Euren Arbeitszeiten um.

Ihr seid Eure Preise wert!

Herzlichst
Harald Müller



REKLAMATION - FLUCH ODER SEGEN WELCHE EINSTELLUNG TEILEN SIE?

Ein gekonnter Umgang mit Reklamationen kann aus einem vorerst **enttäuschten** Kunden einen langjährigen, begeisterten **Stammkunden** machen.

Welche Auswirkungen dieser Umgang sowie Kleinigkeiten in der Kommunikation hierbei haben, durfte ich in den letzten 14 Tagen selbst erfahren. Ich habe nämlich zweimal reklamiert und bin auf zwei völlig **unterschiedliche** Reaktionen gestoßen.

Fall 1:

Mein Sohn Finn ist seit einigen Monaten absoluter **Dinosaurier-Fan** und kennt sich trotz seines jungen Alters schon **gut** aus. Im Bücherladen kauften wir deshalb ein entsprechendes Fachbuch, welches er dann am selben Abend beim zu Bett gehen unbedingt vorgelesen haben wollte. Das aufgrund eines Druckfehlers im Buch das abendliche Einschlafritual zu einer mittleren Katastrophe werden würde, war mir zu diesem Zeitpunkt noch **nicht** klar. Im Buch wurde behauptet, dass Stegosaurier **fliegen** könnten. Diese Falschaussage bemerkte er sofort und an Einschlafen war erstmal nicht zu denken. Stattdessen endete es mit Trotz und Tränen. Jeder der eine ähnliche Situation bei einem fast 3-Jährigen einmal erlebt hat, kann dies sicher nachvollziehen.

Dieser Umstand brachte mich dazu, eine Email an den Verlag zu schreiben. Die schnelle und freundliche Antwort hat mich sehr überrascht und ich muss gestehen es fühlte sich einfach gut an und ich war **begeistert** von dieser Reaktion.



Jura

Als am Ende des Trias viele der Ur-Reptilien ausstarben, nahmen Dinosaurier ihren Platz ein. Im Jura lebten die größten Tiere aller Zeiten auf der Erde und ernährten sich von den üppigen Pflanzen. Vor 100 Millionen Jahren gab es Dinosaurier in allen Größen. Durch die Luft segelten Stegosaurier, es gab aber auch Vögel und kleine Insekten wie Bienen und Nachtflatter.

Sehr geehrter Herr Greiner-Schwed,

vielen herzlichen Dank für Ihre Nachricht zu „Dinosaurier“. Sie haben natürlich völlig recht und wir werden das in der Nachauflage korrigieren.

Da Ihr Sohn uns mit seinem Hinweis sehr geholfen hat, würden wir ihm gerne ein kleines Dankeschön schicken. Hierfür bräuchten wir lediglich Ihre Adresse.

Mit freundlichen Grüßen aus Köln

Fall 2:

Der Bote eines Paketdienstes **weigert** sich seit einiger Zeit unsere Türklingel zu benutzen. Stattdessen versucht er seit geraumer Zeit unsere Fenster und Türen „**einzutreten**“. Auch die Uhrzeit spielt dabei für ihn **keine** Rolle und so kam es auch schon vor, dass um 21 Uhr jemand wie **verrückt** gegen unser Wohnzimmerfenster schlug. Jeder Versuch, ihm dies persönlich klarzumachen, scheiterte. Also habe ich mich nach den letzten Haustürritten direkt an die **Zentrale** des Paketdienstes gewandt. Hier wurde

**HERZLICHEN
GLÜCKWUNSCH!
DAS IST SERVICE
IN DEUTSCHLAND.**

mein Anliegen, dass ich keine Pakete um 21 Uhr mehr zugestellt haben möchte sowie die Art und Weise der Zustellung kurz zur Kenntnis genommen um mir dann mitzuteilen, dass ich mich für **60 Cent** pro Minute an die örtliche **Beschwerdestelle** wenden könne. Nach einer kurzen Diskussion mit der Dame auf der anderen Leitung beendete ich das Gespräch. Da ich nicht bereit bin für Hinweise, die der Servicequalität dieses Unternehmens dienen, auch noch zu bezahlen, werde ich in Zukunft versuchen diesen Paketdienst zu meiden. Herzlichen Glückwunsch! Das ist Service in Deutschland.

mein Anliegen, dass ich keine Pakete um 21 Uhr mehr zugestellt haben möchte sowie die Art und Weise der Zustellung kurz zur Kenntnis genommen um mir dann mitzuteilen, dass ich mich für **60 Cent** pro Minute an die örtliche **Beschwer-**

Auch in Friseursalons kommt es zu **Reklamationen**. Mir ist in diesen beiden Fällen selbst wieder einmal bewusst geworden, welche Chance dies bietet, um einen Kunden für sich zu gewinnen und zu begeistern. Immerhin hat ein reklamierender Kunde das Bedürfnis der **Verbesserung**. Hast Du einen Reklamationsleitfaden im Salon? Trainierst Du mit Deinem Team den Umgang mit Reklamationen? Ich empfehle dies zu tun! Denn dieser Umgang wird Folgen haben. Im positiven Fall wie auch im negativen.

Herzlichst
Frank Greiner-Schwed



IM SEMINAR
**ORGANISATION &
REZEPTION** ERLERNST
DU UNTER ANDEREM
DEN UMGANG MIT
REKLAMATIONEN.
18.-19.11.2019
IN OBERDACHSTETTEN

SÜDSEETRAUM

Der neue Trendduft

Der traumhaft süßliche Duft unterbricht den Alltag durch seine raffinierte Note. Lassen Sie sich entführen.



Miée
100% ENERGIE UND
PFLEGE FÜRS HAAR.



HAARPARFUM

Immer und überall fantastisch duftendes Haar.

Tauchen Sie ein in unsere Welt des Miée-Duftes
und erleben Sie den neuen Trendduft **Südseetraum**.

miee.de  

URLAUB IN ELTERNZEIT

RECHTSWELT



Das Bundesarbeitsgericht hat nunmehr ein **nicht** unwichtiges Urteil gesprochen.

Es ging dabei darum, ob ein Arbeitnehmer Anspruch auf gesetzliche Urlaubstage während der Elternzeit hat. Geklagt hatte im konkreten Fall eine Mitarbeiterin, welche Anfang Januar 2013 bis zum 15.12.2015 **durchgehend** in Elternzeit war. Im März 2016 kündigte sie ihr Arbeitsverhältnis zum 30.06.2016 und wollte für diese Zeit ihren aufgelaufenen Urlaub nehmen. Der Arbeitgeber kam diesem Wunsch **nicht** nach, er hatte die knapp 90 Urlaubstage während der Elternzeit anteilig gekürzt.

DAS BUNDESARBEITSGERICHT HAT ENTSCHIEDEN, DASS NACH DEUTSCHEM RECHT ZWAR URLAUBSANSPRÜCHE ENTSTANDEN SIND, DER ARBEITGEBER DIESE ABER WIEDER KÜRZEN KANN, SOFERN ER DIES ZUVOR ANGEKÜNDIGT HAT.

Hinweis: Es ist ausreichend, wenn der Arbeitgeber zu **Beginn** der Elternzeit seinem Mitarbeiter/seiner Mitarbeiterin schriftlich bekannt gibt, dass er von der Kürzungsmöglichkeit des Urlaubsanspruches Gebrauch macht.

Der Europäische Gerichtshof (EUGH) hat diese Praxis bestätigt.

Herzlichst
Bernd Werner

ERFOLGGESTALTEN



WERBEIDEEN FÜR EFFIZIENTE LÖSUNGEN

MEHR ENERGIE IM ALLTAG

FÜR DICH

Alles im Leben ist ein ständiger Austausch von Energie. Wenn Dich Dein Alltag **mehr** Energie kostet als er Dir **bringt**, wirst Du auf Dauer **erschöpft**, müde und unausgeglichen sein. Um Dein Energielevel **hochzuhalten**, bedarf es mehr Glücksmomenten und positiver Gedanken. Denn jedes Mal, wenn Du einen Glücksmoment erlebst - und sei er noch so klein - werden Glücksstoffe in Deinem Körper freigesetzt. Oft richten wir unsere Aufmerksamkeit jedoch auf Negatives oder auf Dinge, die nicht gut gelaufen sind und übersehen die vielen **schönen** Kleinigkeiten, die das Leben so wunderbar machen. Um eine negative Erfahrung aufzuwiegen, bedarf es **drei** positiver Erlebnisse, um die Energie wieder ins Gleichgewicht zu bringen. **Deshalb**: Richte Deine Aufmerksamkeit auf **Positives**. Unser Gehirn ist wie ein Muskel, der trainiert werden kann. Je **öfter** Du Dir positive Gedanken machst, desto **mehr** wird dieser „Glücksmuskel“ beansprucht und Dein Gehirn wird ganz automatisch seinen Scheinwerfer mehr und mehr auf Dinge richten, die Dir Energie liefern.

Nutze hierzu das Leichtfüßer Kartenset mit

- über 40 Inspirationen für mehr Glücksmomente und mehr Gelassenheit im Alltag
- über 20 positiven Gedanken, die Dich animieren, mit liebevollen Augen auf Dich und das Leben zu blicken und
- über 40 Fragen zur Selbstreflexion, um wieder in Kontakt mit Dir selbst zu kommen.

Zieh Dir jeden Tag eine **inspirierende** Karte und erreiche durch eine ganz einfache und spielerische Art und Weise mehr Leichtigkeit und Motivation im Alltag.

Bei Vorbestellung bis zum Kongress am 19./20. Mai 2019 erhältst Du das Kartenset zum Vorteilspreis von 19,90 €.

Deine
Lisa Aceves



NUR
19,90 €
BIS
20.05.19

Wir bauen individuell!

interpartner

IDEEN & DESIGN FÜR FRISEURE

tel. +49 (0) 23 27 - 99 10 950



www.interpartner.de

FRISEURE ALS ABZOCKER

DARSTELLUNG

Gehören Sie auch zu den Friseuren, die der Kundin die erhaltene Föhnfrisur in **Rechnung** stellen und **bezahlen** lassen? Viele Friseure tun das, RTL fand das **unglaublich** dreist und bezichtigt die Haarkünstler als Abzocker. Überhaupt die Preise... und Kunden sollten doch künftig besser Shampoo und Stylingprodukte mit zum Friseur nehmen um Geld zu sparen, so die im Bericht zu Wort kommende Friseurmeisterin.

Soll man da lachen oder weinen, das Ganze ignorieren? Nein, zur besten Sendezeit ausgestrahlt ist das **meinungsbildend** und mal ehrlich, was weiß die Kundin schon vom Friseur? Dass Mitarbeiter **schlecht** verdienen ist hinreichend bekannt, außer den niedrigen Personalkosten dann noch etwas Miete und Ware, deren Wert man in den Drogeriemärkten erfährt. Alles andere ist **Gewinn**, so die Schlussfolgerung. Und Sie wundern sich, dass Kunden über Preise diskutieren? Nein – das ist die Folge davon!

**SOLL MAN DA LACHEN
ODER WEINEN, DAS
GANZE IGNORIEREN?
NEIN, ZUR BESTEN
SENDEZEIT AUSGE-
STRAHLT IST DAS
MEINUNGSBILDEND.**

Aber **wer** klärt die Kundin auf? Sie sollten es tun und über Ihre Arbeit reden. Besser noch von deren Nutzen und von Vorteilen, welche die Kundin durch Ihre Produkte und Dienst-

leistungen erhält. **Jeder** Ihrer Kollegen behauptet, den tollsten Haarschnitt, die beste Farbe und schickste Strähnen zu bieten. Wenn Angebote ähnlich sind, entscheidet sich die Kundin für den **niedrigeren** Preis.

Kunden sind Egoisten und wollen das **Beste** für ihr Geld. Das ist legitim, darum reicht es nicht zu behaupten: „Wir machen einen tollen Haarschnitt!“. Je höher der Preis, desto mehr Erwartungen hegt die Kundin. Erfährt sie das nicht, wird der Preis als zu **teuer** empfunden.

Es geht um Nutzen, um Firmenphilosophie und um Werte, die **kommuniziert** werden müssen. Suchen Sie sich **Alleinstellungsmerkmale**, wie zum Beispiel die Mitgliedschaft in der Wertegemeinschaft „Der faire Salon“. Einem Konzept der Nachhaltigkeit mit Vorteilen für Kunden! Wir sind es, die den Kunden erstmal wieder ehrbares Handwerk vor Augen führen müssen. Ihre Mitarbeiter übrigens inbegriffen!

Viel Erfolg!
René Krombholz





DANIELA BEN SAID
DAS MOTIVATIONS-
KONZENTRAT FÜR
DEIN TEAM

15.09.
WÜRZ-
BURG

DEIN SEMINARTAG

Fachlich sind Deine Mitarbeiter oft sehr gut ausgebildet.

Aber wie sieht es mit deren Persönlichkeiten aus?

Hier lernen die Teilnehmer, mit sich selbst erfolgreich umzugehen. Lebe erfolgreich und zufrieden!

Persönlichkeitsberatung mit Herz und Verstand.

TICKETS SICHERN

WIR
FREUEN
UNS
AUF DICH!

SEMINARTERMINE 2019 D/CH



SEMINARE

Chefseminar I

mit Klaus Schaefer und Sascha Griebhammer

02. – 04.06. in Sachsen bei Ansbach/D

10. – 12.11. in Sachsen bei Ansbach/D

Chefseminar II

mit Stefan Dax

01. – 02.12. in Oberdachstetten/D

Führungsseminar I

mit Harald Müller

14. – 15.07. Sachsen bei Ansbach/D

Führungsseminar II

mit Harald Müller

10. – 11.11. Neuendettelsau/D

Finanzielle Freiheit

mit Stefan Dax und Anja Wiesendorf

13. – 14.10. in Oberdachstetten/D

Beratung und Kommunikation I

mit Bastian Schaefer

27. – 28.05. in Oberdachstetten/D

30.06. – 01.07. in Eich/CH

07. – 08.07. in Oberdachstetten/D

20. – 21.10. in Eich/CH

04. – 05.11. in Oberdachstetten/D

Beratung & Kommunikation II

mit Stefanie Ehrich

20. – 21.10. in Oberdachstetten/D

Clever@work

mit Frank Greiner-Schwed

15. – 16.09. in Eich/CH

24. – 25.11. in Oberdachstetten/D

Organisation & Rezeption

mit Torsten Kowalsky und Andrea Büchele

18. – 19.11. in Oberdachstetten/D

Fit to Start

mit Tobias Kabirschke und Anil Akkoyun

26. – 30.08. in Würzburg/D

Cut Basic

mit André Leddermann und Thomas Müller

15. – 17.06. in Rostock/D

14. – 16.10. in Neunkirchen/D

Sicher am Telefon

mit Torsten Kowalsky

03.06. in Oberdachstetten/D

Shiatsu

mit Petra Schnelle

01.07.

14.10.

FÜR DICH

Talentfinder

mit Lisa Aceves

26. – 27.05. in Eich/CH

13. – 14.10. in Oberdachstetten/D

Leichtfüßer

mit Lisa Aceves

14. – 15.07. in Oberdachstetten/D

Beziehungsmanager/Glücksbringer

mit Lisa Aceves

ab 2020

WEBINAR

mit Frank Greiner-Schwed und Torsten Kowalsky

13.05. zum Thema „Digitalisierung“,

live aus Oberdachstetten.



EVENTS

SPC-Kongress

mit Cay von Fournier und Suzanne Grieger-Langer

19. – 20.05.19 in Herzogenaurach/D

T.I.M.

mit Daniela Ben Said

15.09. in Würzburg/D

Herbstseminar

mit Klaus Schaefer, Harald Müller und Lisa Aceves

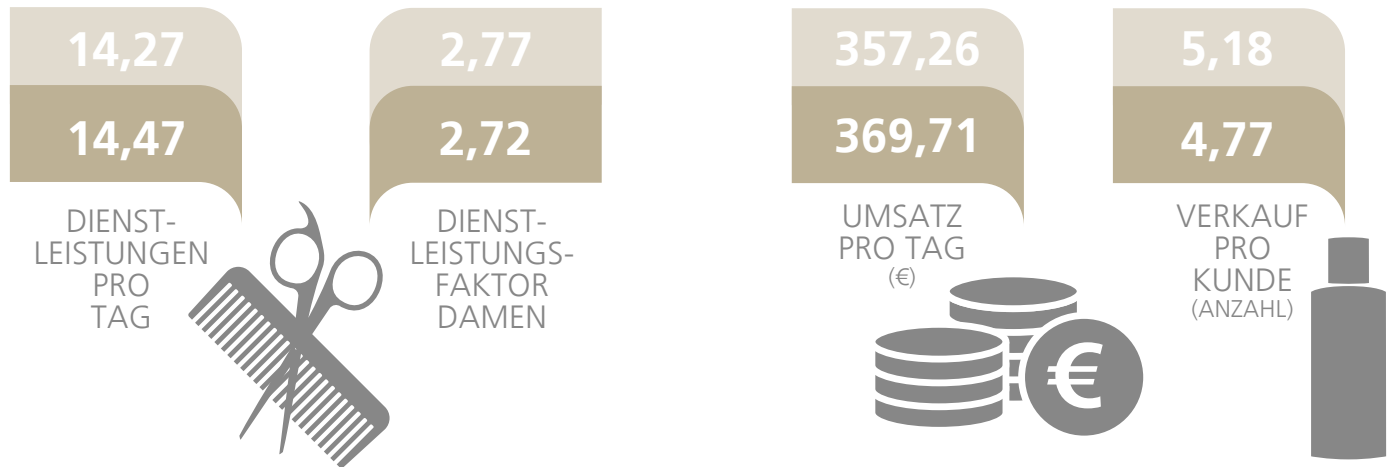
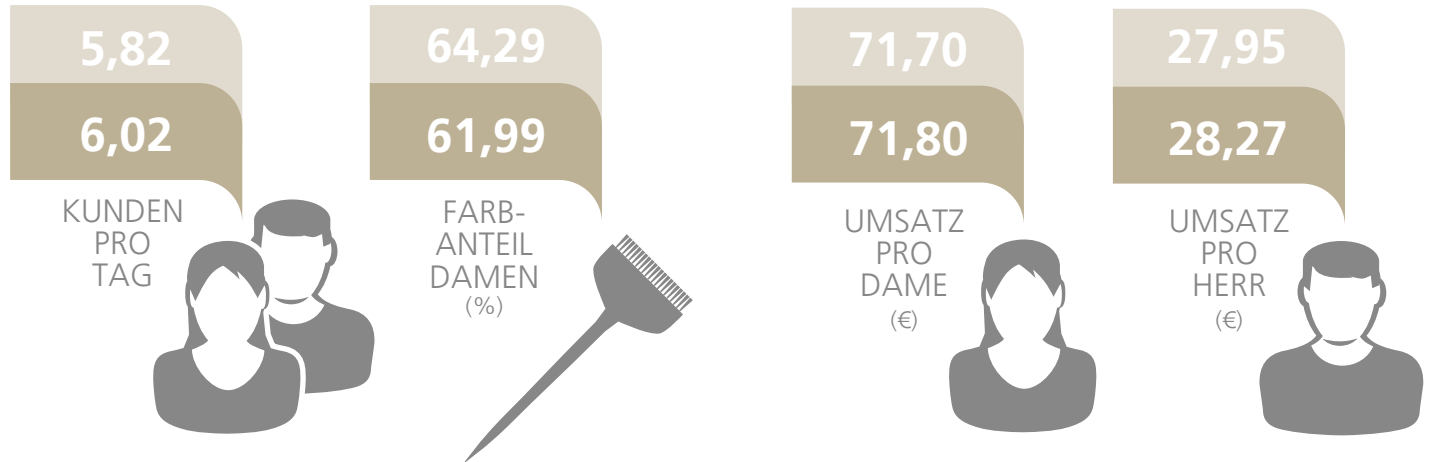
28.09. – 05.10. in Kalabrien/I



Anmeldung unter: Tel.: +49 (0) 9845 / 989 100 ■ info@cct-seminare.com ■ cct-seminare.com  

AUSWERTUNGEN

WISSENSWERTES



FEBRUAR '18

FEBRUAR '19



SCHAEFER
CONSULTING

An der Hochstraße 15 · 91617 Oberdachstetten
Tel.: +49 (0) 9845 / 989 0



info@schaefer-consulting.com
schaefer-consulting.com

