



Wunschfee

Von der Kunst, Wünsche von Kunden zu erfüllen, bevor sie sie äußern

TOP HAIR: Frau Grigoletto, Sie haben einen Termin und betreten den Salon. Was erwarten Sie als Kundin zu allererst?

Trudelies Grigoletto: Egal, ob mit oder ohne Termin, möchte ich freundlich begrüßt werden. Ich möchte Trend und Mode auf den Köpfen der Friseure sehen und einheitliche Kleidung, damit ich weiß, wer ist Kunde und wer Friseur. Ich möchte nicht zu meinem Platz gewunken, sondern begleitet werden. Ich erwarte, dass der Friseur sich mit Namen vorstellt.

Was kommt zuerst: Die Beratung, die illustrierte oder doch der frische Kaffee?

Service ist mehr als eine Tasse Kaffee! Wenn ich noch etwas warten muss, sollte mir der Friseur sagen, dass er gleich für mich da ist, mich nach meinem Wunschgetränk fragen und welche Zeitungen mich interessieren. Komme ich sofort dran, möchte ich ankommen wie bei einem guten Freund, dem ich vertrauen kann. Er setzt sich zu mir und fragt nach meiner Wunschfrisur und Pflegegewohnheiten. Vor allem aber: Er hört mir aufmerksam zu. Ich bekomme eine typgerechte Beratung, abgestimmt auf mein Erscheinungsbild, meine Gesichtsfarbe, Hautfarbe und Haarqualität.

Sind plaudernde Friseure ein No-go?

Der eine Kunde möchte Ruhe, der andere möchte reden. Der Friseur bestimmt durch seine fachliche Kommunikation, welchen Stellenwert die Kunden ihm geben. Einfühlungsvermögen ist notwendig beim Gespräch sowie bei der Verwirklichung der Kundenwünsche.

Was geht bei der Beratung gar nicht?

Der Kunde erwartet kein Fachchinesisch, sondern möchte mit den Worten angesprochen werden, die er auch im Werbefernsehen hört und in Zeitschriften liest. Es geht gar nicht, den Kunden nicht darauf aufmerksam zu machen, wie er zu Hause sein Haar pflegen kann. Auch das Fehlen einer Haardiagnose und der fehlende Hinweis auf den Vorteil seiner Produkte im Vergleich zu den Produkten aus dem Supermarkt, geht gar nicht. Wer erst beim Bezahlen an der Kasse beginnt, dem Kunden Produkte vorzustellen, hat schon verloren.

Lieben Männer nur Trockenhaarschnitte?

Die meisten legen Wert auf eine passende Frisur. Aber wie soll ein Mann reagieren, wenn vom Friseur nur die Frage kommt: „Wie hätten Sie es gerne, nass oder tro-

cken?“ Ein Männer-Haarschnitt muss nicht langweilig sein.

Wollen Kunden zusätzliche Dienstleistungen angeboten bekommen?

Dem Kunden sollten step-by-step alle Dienstleistungen angeboten werden. Immer! Der Kunde alleine entscheidet dann, was er in Anspruch nimmt, nicht der Friseur! Der Kunde hat ein Recht darauf, alles kennenzulernen.

Welchen Service wünscht sich jede Frau?

Ein kleines 3-Minuten-Fresh-up ist unabhängig von der Preisklasse eines Friseurgeschäftes. Es sind nur ein paar gezielte Handgriffe und die Haut der Kundin strahlt, wie von der Sonne geküsst.

Wie sollte ein Kunde verabschiedet werden?

Immer persönlich und mit einem Kompliment. Außerdem sollte sofort ein neuer Termin vereinbart werden. Noch ein Tipp: Es regnet? Als guter Friseur haben Sie einen Schirm, der den Kunden bei jedem Aufspannen an Sie erinnert. (yr)



Magic Moments

Kundin „Anna“ wird von ihrem Friseur überrascht

Anna ist nach ihrem Friseurbesuch mit ihrer Freundin auf einen Kaffee verabredet. Ihr Friseur Sascha hat sie super beraten und sie auf die neuesten Tipps und Trends aufmerksam gemacht. Jetzt kann es losgehen: Gespannt beobachtet Anna im Spiegel, wie Sascha ihr erklärt, was er gerade macht, wie er schneidet, welche Produkte er verwendet und wie sie Pflege und Styling auch zu Hause hinkommt. Wie die Haare glänzen! Und erst der Schnitt – ja, genau so hat sie es sich vorgestellt.

Kompetenz zeigen

Anna will noch schnell ihr Make-up auffrischen und greift in ihre Tasche. Oh Schreck! Sie hat ihr Make-up-Täschchen vergessen. Hilfesuchend blickt sie sich um. Hoffentlich kommt Sascha nicht mit einer Serviette, einem Handtuch oder noch schlimmer mit einem Nackenpinsel, dann ist alles ruiniert. Auch den Angriff auf ihr Gesicht mit einem Föhn, der ihre abgeschnittenen Haare dann wie ein Wirbelwind gleichmäßig im Gesicht verteilt, hat Anna schon öfter bei einem Friseurbesuch erlebt. Wenn Sie noch nie eine trockene Haut hatte – nach dieser Behandlung bestimmt. Sascha hat alles beobachtet und kommt lachend mit einer Make-up-

Palette: „Jetzt noch zu Ihrem trendy Haarschnitt ein kleines Fresh-up.“ Das hat Anna noch kein Friseur gesagt. Bislang musste sie immer mit ihren eigenen Produkten ausbessern oder in die nächste Parfümerie laufen. Wenn es noch schlimmer kam, ist sie schnell nach Hause gefahren.

Kunden begeistern

Mit einem Puderpinsel streicht Sascha seidigen, transparenten Puder sanft über ihr Gesicht. Dazu erklärt er Anna, was er gerade macht: „Dieser Puder legt sich wie ein Bodyguard auf Ihr Gesicht, er schützt Ihre Haut und lässt sie sofort gleichmäßig aussehen.“ Dann zaubert er Anna mit Bronze-Puder einen Sonnenhauch ins Gesicht. Sascha strahlt: „Sie sehen aus wie von der Sonne geküsst nach zwei Wochen auf den Bahamas.“ Jetzt noch strahlende Augen und ein Hauch von Nude Look auf Annas Lippen – fertig! Anna betrachtet sich im Spiegel: die Frisur, das Make-up, sie ist begeistert. Sascha spürt die Begeisterung und stellt Anna sofort die Originalprodukte vor. So möchte Anna immer aussehen. Sie strahlt Sascha an, gönnt sich die Produkte. Dieser Friseurbesuch war für Anna ein Erlebnis. Sie wird es gleich ihrer Freundin erzählen...

Foto Getty Images

Erleben Sie live:
Trudelies Grigoletto

hair
& style
management

beim TOP HAIR Kongress am 28.11. um 11 Uhr.



Trudelies Grigoletto

Unternehmensberaterin und Kommunikationsprofi Kosmetik/Friseur
www.grigoletto.net