

# Was Frauen wollen

Ein Friseur kann Menschen glücklich machen. Innenansichten einer fiktiven Kundin



**T**rudelies Grigoletto, Kosmetikerin und Kommunikationsexpertin, weiß, was Kunden wollen und wie sie es wollen. Begleiten Sie mit ihr die fiktive Kundin Anna zu einem perfekten Friseurbesuch, und lernen Sie für sich selbst daraus.

Anna ist aufgeregt, denn sie ist heute Abend zu einer exklusiven Veranstaltung eingeladen, zu der elegante Kleidung angesagt ist. Ein Anlass, zu dem sie allen zeigen kann, wie toll sie aussieht. Jetzt noch die passende Frisur und eine strahlende Haarfarbe, die sie richtig sexy und geheimnisvoll aussehen lassen, und der Abend wird sensationell, ist sich Anna sicher. Für sie ist jetzt Schluss mit Blond. Sie möchte ihrem Naturton Braun nä-

herkommen. Ja, das ist genau das, was Anna will. Dafür hat ihr ihre Freundin Emma den neuen Trendfriseur Sascha empfohlen. Anna wählt die Nummer des Salons für eine Terminabsprache. Eine fröhliche Stimme sagt: „Herzlich willkommen.“ Sie wird freundlich nach ihren Wünschen gefragt. Der Friseur hört zu, bestätigt was Anna möchte und empfiehlt ihr die Friseurin Carina.

## Guter Start

Der Salon gefällt Anna. Schon von außen signalisiert er Mode und Trend. Friseurin Carina erwartet Anna bereits und stellt sich vor. Sie begleitet Anna zu ihrem Platz und fragt: „Kennen Sie schon unseren Beautycheck?“ Anna verneint und Carina reicht ihr

einen Beautycheck. Die anderen Friseure im Salon nicken Anna freundlich zu. Die Kleidung und das Styling der Friseure gefällt ihr. Preislisten sind übersichtlich platziert und in hell erleuchteten Regalen stehen ansprechend drapiert Produkte.

Während Carina Annas Wunschgetränk holt, kreuzt Anna auf dem Beautycheck ihre Wünsche an: Ja, genau was hier steht, möchte sie. Einen trendigen Haarschnitt, glänzendes Haar und mehr Volumen. Carina kommt mit Annas Getränk und setzt sich zu ihr: „Lassen Sie uns den Beautycheck gemeinsam durchgehen.“ Sie fragt nach Annas Frisier-Gewohnheiten und reicht ihr eine Frisurenmappe, während sie ihr erklärt: „Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte.“ Nach kur-

Foto Corbis

zer Zeit weiß die Friseurin, wie sich Anna ihren Schnitt vorstellt und gemeinsam finden sie eine Lösung. Anna hat ein gutes Gefühl, denn Carina hat sie verstanden.

### Kundenbegeisterung

Anna hat glänzendes Haar angekreuzt. Dafür wird sie an die Farbbar gebeten. Eine andere Kundin wird gerade von dem netten Friseur Sascha beraten. Er hält eine Farbsträhne in Augennähe der Kundin. „Schauen Sie, wie Ihre Augen leuchten.“ Die Kundin ist begeistert. Das möchte Anna auch. Carina zeigt ihr, wie gut die neue Farbe zu ihrer Haut und zu ihren Augen passen würde. „Es ist ein natürliches Braun mit einem Hauch von Kupfer und Blond. An Ihrem Ansatz blitzen vereinzelt die Diamanten durch“, sagt Carina. Na, das hat sie ja sehr nett gesagt, denkt sich Anna. Um noch mehr Schwung in das Haar zu bekommen, empfiehlt Carina Highlights. Anna ist begeistert.

### Königin auf Zeit

Vor dem Färben macht Carina einen Qualitätscheck mit dem Haarmessgerät. Carina erklärt Anna, dass das Farbergebnis auch davon abhängen kann. Anna beobachtet, wie verschiedene Farben miteinander gemischt werden. Das würde sie, denkt Anna, zu Hause nie können. Nachdem Carina die Farbe aufgetragen hat, kommt eine Friseurin und bietet ihr zur Entspannung eine Handmassage an. Das gefällt Anna, sie fühlt sich wie eine Königin.

Carina wendet eine neue Schneidetechnik an, die sie Anna vorher erklärt hat. So hat sich noch kein Friseur um mich gekümmert, denkt sich Anna: Wir beide sind ein Team. Nach dem Schnitt bekommt sie Schritt für Schritt das Styling erklärt: „So kommen Sie mit der neuen Frisur zu Hause super zu recht.“ Genau so hat es sich Anna vorgestellt. Bei der Verabschiedung sagt ihr Carina: „Ich gebe Ihnen meine Karte mit. Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie mich an oder kommen zu einer Styling-Lektion vorbei.“ Anna strahlt.



**Trudelines Grigoletto**  
Unternehmensberaterin und  
Kommunikationsprofi  
[www.trudelines-grigoletto.com](http://www.trudelines-grigoletto.com)