

2.1 Kundentypen erkennen

Sie arbeiten in einem Salon in der Hamburger Innenstadt. Die Stammkundin Frau Naumann, die Sie empfangen und betreuen sollen, wohnt in Blankenese, einem exklusiven Stadtteil von Hamburg. Sie ist klassisch, elegant gekleidet und trägt teuren Schmuck. Bei der Produktauswahl, z. B. zur Haarpflege, entscheidet sie sich immer für die hochpreisigen Präparate. Eine intensive Beratung ist ihr wichtig. Interessiert fragt sie heute nach den neuesten Produkten und Frisurentrends. Sie äußert meist konkrete Wünsche, z. B. welchen Haarschnitt und welche Haarfarbe sie haben möchte. Sie liebt es, während der Behandlung ein Glas Champagner zu trinken, und erwartet als zusätzlichen Service eine Kopf- oder Handmassage.



Informieren

Jede Kundin ist anders. Die eine möchte verwöhnt werden, die andere hat es immer eilig, einer dritten ist eine topmodische Frisur wichtig. Sie als Friseurin sollen mit Feingefühl die Wünsche erkennen und erfüllen. Damit dies gelingt, ist eine Einteilung in **Kundentypen** hilfreich.

- 1 Nennen Sie **sechs** Beispiele für mögliche Kundentypen und erläutern Sie deren Leitmotiv, Vorlieben und Abneigungen.

Übertragen Sie dazu die folgende Tabelle auf ein Extrablatt und füllen Sie sie aus. In der ersten Spalte bezeichnen Sie den Kundentyp und kleben die dazu passende Abbildung ein, die Sie unten ausschneiden.

Kundentyp	Leitmotiv	Was sie von Ihnen erwartet	Was sie ablehnt
Zurückhaltende Kundin (hier Bild dazu einkleben)	... <i>Lösungen vgl. S. 24 unten</i>
...



Komplexe Aufgabe: Kunden empfangen und betreuen

Ihre Kundin Frau Kramer freut sich schon immer auf den Friseurbesuch. Sie fühlt sich rundum wohl bei Ihnen. Heute hat sie ihre beste Freundin Frau Riewerts mitgebracht. Was können Sie tun, damit auch Frau Riewerts sich bei Ihnen rundum wohlfühlt?



Informieren

- 1 Wie sieht das Erscheinungsbild einer gepflegten Friseurin aus?
- 2 Welche positiven Körpersignale sind notwendig, damit sich die Kundin willkommen fühlt?
- 3 Wie empfangen und begrüßen Sie eine Kundin?
- 4 Welche Leitmotive haben die unterschiedlichen Kundentypen?
- 5 Welche körperlichen Distanzzonen sind im Salon erforderlich?
- 6 Welche Faktoren sind bei der Kundenwunschermittlung zu berücksichtigen?

Planen

- 7 Welche Serviceangebote kommen bei den unterschiedlichen Kundentypen besonders gut an?

Entscheiden

- 8 Überlegen Sie möglichst viele Serviceangebote, die Sie Frau Riewerts anbieten können, damit sie wieder zu Ihnen kommt und nicht in einen anderen Salon geht.

Ausführen

- 9 Erarbeiten Sie schriftlich, wie Sie die unterschiedlichen Kundentypen empfangen und betreuen. Berücksichtigen Sie dabei alle Punkte, die Sie unter den obigen Schritten erarbeitet haben.

Kontrollieren

- 10 Tauschen Sie Ihre Ausarbeitung mit einer Ihrer Mitschülerinnen aus und vergleichen Sie. Notieren Sie in Ihrer Ausarbeitung gegebenenfalls die Punkte, die Sie vergessen haben.

Bewerten

- 11 Bei unterschiedlichen Meinungen überlegen Sie gemeinsam, welche Art des Kundenempfangs und der Betreuung angemessen sind.

Lösungen vgl. S. 130

English - At the hairdresser's

Mrs. Taylor, a new client, is entering the salon.
How can you receive and communicate with her?
Questions to ask:

- 1 What would you ask in German?
- 2 Is it an open or a closed question?
- 3 What could a client answer? Write down an example.



Question	German question	open	closed	Possible answer
Good morning, madam. What can I do for you?	<i>Guten Morgen, was kann ich für Sie tun?</i>	x		<i>I have an appointment.</i>
You have an appointment for a haircut with Anna, is that right?	<i>Sie haben einen Termin zum Haarschnitt bei Anna, ist das richtig?</i>		x	<i>Yes/No</i>
Have you had treatment at the salon before?	<i>Waren Sie schon einmal bei uns?</i>		x	<i>Yes/No</i>
What treatments have you had at the salon before?	<i>Welche Behandlungen wurden bisher bei Ihnen gemacht?</i>	x		<i>I had a haircut and blow-drying.</i>
Take a seat, please. Are you comfortable?	<i>Nehmen Sie Platz. Ist es so bequem?</i>		x	<i>Yes/No</i>
Would you like something to drink?	<i>Möchten Sie etwas zu trinken?</i>		x	<i>Yes/No</i>
How do you like your coffee?	<i>Wie möchten Sie Ihren Kaffee?</i>	x		<i>With milk and sugar, please.</i>
Do you have an appointment?	<i>Haben Sie einen Termin?</i>		x	<i>Yes/No</i>
Would you like a fashion magazine or a newspaper?	<i>Möchten Sie eine Modezeitschrift oder eine Tageszeitung?</i>	x		<i>A newspaper, please.</i>
Why are you so unhappy with your hair?	<i>Warum sind Sie unzufrieden mit Ihrem Haar?</i>	x		<i>It is so dry.</i>
How would you like to have your hair cut this time?	<i>Wie hätten Sie Ihr Haar diesmal gern geschnitten?</i>	x		<i>A bit shorter than last time.</i>

- 4 How would you receive and communicate with Mrs. Taylor? Write your own dialogue.