



# Nur die Spitzen ...

Wenn Kunde und Friseur sich nicht vertrauen, sind Missverständnisse vorprogrammiert

**E**igentlich war die Kundin beim letzten Friseurbesuch doch zufrieden, aber warum kommt sie denn jetzt nicht mehr? Solche Gedanken haben Sie eventuell auch schon gehabt, wenn die Kundschaft plötzlich fern blieb. Könnte es sein, dass sie doch nicht ganz zufrieden war? Kundenwünsche erkennen und erfüllen, weiß

Trudelines Grigoletto, ist nicht immer einfach. Die ausgebildete Kosmetikerin und Kommunikationsexpertin schult jährlich hunderte Mitarbeiter aus dem Dienstleistungssektor rund um das Thema Kundenmanagement und hat dabei die erstaunlichsten Erfahrungen gemacht. Nicht selten „reden“ Friseur und Kunde aneinander vorbei. Dazu

gehören auch nonverbale Gesten, die fehlgedeutet werden können. Deshalb rät Grigoletto zu Offenheit und Vertrauen. „Erklären Sie Ihrer Kundin, warum Sie die Haare so schneiden und warum gerade diese Farbe ihren Typ positiv unterstreicht – damit es nicht zu Missverständnissen kommt, wie im folgenden Beispiel dargestellt:

**Kundin:**

*Tolles Geschäft, aber bestimmt ist es zu teuer.*

*Ich zeige ihm ein Bild, dann weiß er, was ich meine.*

*Bin gespannt, ob sie das in diesem Salon machen. In der „GLAMA“ steht: Fragen Sie nach einem Haarmessgerät. Es soll für die Haardiagnose wichtig sein?!*

*Meine Freundin bekommt bei jedem Friseurbesuch eine Haardiagnose.*

*Ist ja toll, was mein Friseur so alles anwendet. Ob ich diese Produkte hier kaufen kann?*

*Ich brauche einen Schnitt für mehr Volumen in meine Schnittlauchhaare.*

*Ich möchte aber nicht aussehen wie frisch vom Friseur.*

*HIIIIILFE!!!!!!*

*Die Haare im Gesicht. Mein Make-up, ich habe eine Verabredung. Ich muss noch arbeiten.*

*Ich möchte nur die Spitzen geschnitten haben.*



**Trudelies Grigoletto**

Unternehmensberaterin und  
Kommunikationsprofi  
[www.trudelies-grigoletto.com](http://www.trudelies-grigoletto.com)

**Friseur:**

*Ich „verstecke“ die Preisliste gut im Schaufenster. Ist sie einmal im Geschäft, wird sie es schon erfahren.*

*Hilfe, schon wieder ein Bild. Die Haarstruktur ist bei ihr doch ganz anders. Bis ich der das erklärt habe ...*

*Dieser Quatsch, der in den Zeitschriften steht. Mit dem Haarmessgerät habe ich das letzte Mal in der Schule gearbeitet. Ich sehe die Haarstruktur auch so.*

*Wenn ich ihr beim ersten Besuch sage, wie ihre Haar aussieht, reicht das. Was soll sich denn groß ändern?*

*Mehr als drei Produkte versteht die eh nicht. Außerdem sind die viel zu teuer.*

*Ich stufe ihr das Deckhaar und föhne mit der Rundbürste ordentlich Volumen rein.*

*Jetzt zeige ich ihr mal, wie ihre Haare mit verschiedenen Rundbürsten mehr Glanz und Volumen bekommen.*

*Soll sich nicht so anstellen, die paar Haare. Ich gebe ihr gleich einen Lappen oder föhne sie ihr aus dem Gesicht. Hauptsache, die Frisur sieht gut aus.*

*Damit die Haare Pfiff bekommen, werde ich die Haare durchstufen. Den Spliss sieht man dann nicht mehr.*

Redaktion sf ::: Foto Corbis