

5 KASSE & VERABSCHIEDUNG

4 SERVICE

3 BERATUNG

2 EMPFANG & PLATZIEREN

1 KONTAKTAUFNAHME



GIVE ME FIVE

**CUT &
COLOR**
style yourself

DIE 5 SCHRITTE ZUM ERFOLG

- Nur das Gefühl eines Kunden entscheidet, ob er wiederkommt.
- Wir sind dankbar für jeden Kunden.
- Wir sind Gastgeber und begeistern unsere Kunden mit Herzlichkeit.
- Wir reden nie schlecht über andere und stellen unser eigenes Unternehmen immer positiv dar.
- Wir verschenken keine Dienstleistungen, denn der Kunde zahlt unseren Lohn.



GIVE ME 1

KONTAKTAUFNAHME

**CUT &
COLOR**
style yourself

Wir vermitteln dem Kunden schon vor dem Salon-Besuch ein positives Gefühl, damit er sich auf den Termin bei uns freut.

1. Telefonvereinbarung

- Telefon so schnell wie möglich abnehmen, darf max. 2-3 mal klingeln
- Immer freundlich und zuvorkommend begrüßen am Telefon
- Begrüßung: „Gruezi, Cut & Color (Name des Geschäftes), min Name isch (Vorname/Nachname)“
- Kunde am Telefon immer mit Namen ansprechen
- Wunsch-Dienstleistung/Zusatzdienstleistung erfragen
- Wunsch-Stylist erfragen, bei Stammkunden roter Punkt im Tagesplan
- Wenn Farbe, fragen, ob Assistentin auftragen darf und ob Mèches oder einheitliche Farbe
- Haarlängen, kurz/mittel/lang abklären
- Wunsch-Termin erfragen
- falls Wunschtermin nicht verfügbar, Alternativ-Termin anbieten
- Termine strikt nach Zeitvorgabe buchen, keine Zeit verschenken
- Telefonnummer des Kunden notieren und im Tagesplan einschreiben
- Termin mit Tag, Datum, Zeit und Standort wiederholen
- Für Terminvereinbarung bedanken, sich mit Namen des Kunden verabschieden

2. Online-Buchung

- Eingehende Bestätigungsmails für Onlinebuchungen laufend kontrollieren
- Überprüfen, ob Leistungen vollständig/korrekt sind und gegebenenfalls im Kalender anpassen
- Nur falls durch die Leistungsänderung Preis und/oder Zeitbedarf verändert wird, Kunde telefonisch benachrichtigen. Ansonsten ist keine weitere Kommunikation mit dem Kunden nötig.

3. Laufkunden

- Interessierte Kunden (z.B. vor Schaufenster oder Preisliste) aktiv und freundlich ansprechen, Schnuppergutschein mitgeben
- Kunden direkt ins Geschäft holen, sofort bedienen oder einen Termin vereinbaren

NO GO

- Kunden wegschicken, bzw. nicht annehmen
- Telefon aufhängen, ohne einen Termin vereinbart zu haben (immer versuchen)
- Sich nicht getrauen, Kunden aktiv vor dem Geschäft anzusprechen



GIVE ME 2

**CUT &
COLOR**
style yourself

EMPFANG UND PLATZIEREN

Der Kunde entscheidet beim ersten Kontakt, ob er sich willkommen und wohlfühlt. Der erste Eindruck ist immer entscheidend.

1. Reception

- Reception ist immer stehend zu besetzen – ein Lächeln hilft unglaublich viel
- Kundenempfang möglichst vor der Reception (Reception kann eine „Barriere“ sein)

2. Herzlich begrüßen

- Kunden mit „Herzlich Willkommen bei Cut & Color“ begrüßen, im Idealfall mit Namen des Kunden
- Kunden immer mit Handschlag begrüßen
- Garderobe abnehmen und aufhängen

3. Platzierung

- Kunde zum Platz begleiten, Stuhl zum Kunden drehen
- Getränke und Zeitschriften anbieten (Hinweis Heftliwand)
- Nach Platzierung checken bei wem der Kunde eingeschrieben ist
- Stylistin informieren, dass ihr Kunde da ist, möglichst mit Blickkontakt
- Information zur Wartezeit, Wartezeiten angenehm für den Kunde gestalten
- Kundendaten erfassen oder aktualisieren (Zeit nutzen)

NO GO

- Reception nicht besetzen (Geschäft sieht sofort weniger einladend aus)
- An der Reception sitzend sein
- Unflexibel für Spontankunden sein



GIVE ME 3 BERATEN

Der Kunde erwartet, dass wir ihn durch eine professionelle Beratung fachlich und menschlich begeistern.

1. Individuelle Begrüßung durch zuständige Stylistin

- Kunden mit Namen und Handschlag begrüßen, falls Kunde schon sitzt, ebenfalls sitzend
- Mit Vor- und Nachnamen vorstellen

2. Beratung

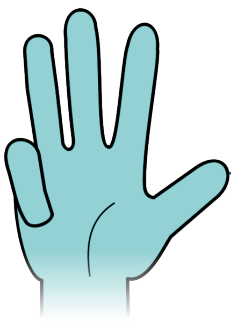
- Immer ein Beratungsgespräch führen, auch bei Stammkunden (neue Ideen)
- Immer sitzend und auf Augenhöhe beraten
- iPad für das Beratungsgespräch nutzen
- Bilder, Strähnen und Produkte zeigen
- Gut zuhören, Kundenwunsch verstehen und wiederholen
- Falls Stammkunde: Kundendaten bereit halten, Zufriedenheitsabfrage des letzten Besuchs machen
- Falls Neukunde: Kundendaten aufnehmen und Verwendung erklären (zum Kundenvorteil)
- Typ und Gesichtsform in Beratung mit einbeziehen
- Kopfhaut- und Haaranalyse durchführen und dem Kunden Feedback zur Kopfhaut geben
- Vorschläge machen, über den Kundenwunsch hinaus beraten, Zusatzdienstleistungen anbieten

3. Kostenvoranschlag

- Wiederholen was gemacht wird (Schnitt, Farbe, Styling)
- Immer Kostenvoranschlag (iPad) durchführen
- Kunde über Arbeitsabläufe und Zeiten informieren

NO GO

- Nur „Wie-immer“-Beratung
- Keine Zusatzdienstleistungen anbieten
- Beratung ohne iPad oder kein Kostenvoranschlag



GIVE ME 4 SERVICE

**CUT &
COLOR**
style yourself

Wir überzeugen den Kunden mit einem professionellen und qualitativ hochwertigen Service

1. Schnitt-Kunde

- Kunde im Vorfeld Information über das Shampoo und die Pflege geben
- Kunde an die Cuvette begleiten, Handtuch um die Schultern legen
- Kunde mit Shampoo-Massage verwöhnen, mindestens 2 Minuten, Wassertemperatur abfragen
- Intensiv-Pflege-Produkte in Kombination mit Kopfmassage auftragen, Nacken mit einem Handtuch polstern
- Intensive-Pflege mit warmen Turban einwirken lassen, dem Kunden die Einwirkzeit nennen
- Shampoo-Massage Bereich sauber für den nächsten Kunden hinterlassen
- Nasses Handtuch sauber gefaltet weglegen, nicht auf die Kundenablage
- Leave-In Produkte auftragen und beraten, mind. 2-3 Produkte dem Kunden auf die Ablage stellen und erklären
- Sauberen Umhang umlegen
- Platz wischen
- Schnitthaare ausspülen
- Stuhl drehen, Handspiegel in die Hand geben und Zufriedenheitsabfrage machen

2. Farb-Kunde

- Einkleiden: Handtuch, Umhang, Vico-Papier, bei Globalfärbung Dreiecktuch grün
- Kontur-Creme als Farbschutz sparsam und sauber auftragen
- Farbe auftragen: sparsam, evtl. mehrmals auftragen, Farbreste sind zu vermeiden, zügig auftragen
- Einwirkzeit dem Kunden kommunizieren, weitere Getränke und Zeitschriften anbieten
- Farb-Schalen und Farb-Boy sofort reinigen und versorgen
- Während der Einwirkzeit Heimpflege-Produkte beraten, sowie Zusatzdienstleistungen ausführen
- Mindestens 2-3 Produkte dem Kunden auf die Ablage stellen und erklären
- Kunde im Vorfeld Information über das Shampoo und die Pflege geben
- Kunde an die Cuvette begleiten, ruhige Atmosphäre schaffen, Wassertemperatur abfragen
- Farbe aufemulgieren und gründlich abspülen
- Konturen mit Farbfentferner behandeln
- Kunde mit Intensiv-Pflege verwöhnen

3. Style yourself

- Kunde ans style-yourself-Studio begleiten, Kunde föhnt und stylt Haare selbst, Tipps durch Stylecoach
- Styling-Produkt auf den Haarschnitt abstimmen und dem Kunden Empfehlungen geben
- Nachfragen, wie der Kunde mit der Frisur zurecht kommt, Mimik des Kunden beobachten, darauf eingehen
- Heimpflege nochmals aufgreifen und klären ob dazu noch Fragen offen sind (Verkauf)

NO GO

- Bei Herren: Vergessen, die Kotletten und Augenbrauen anzugleichen
- Nie Umhang vor Beratung anziehen
- Wir waschen keine Haare – IMMER Shampoo-Massage



GIVE ME 5

CUT &
COLOR
style yourself

KASSE & VERABSCHIEDUNG

Der letzte Eindruck ist genauso entscheidend, wie der erste und bleibt in Erinnerung.

1. Kasse

- Kunde an die Kasse begleiten
- Treuepass ansprechen und erklären
- Abfrage Heimpflegeprodukte (Verkauf sicherstellen)
- Kassenpositionen dem Kunden nochmals mitteilen
- Dienstleistungen kassieren, keine unnötigen Rabatte
- Kundenkartei zur Sicherheit nochmals auf Vollständigkeit prüfen und ergänzen

2. Verabschiedung

- Garderobe und Produktekauf dem Kunden überreichen, in die Jacke helfen
- an die Tür begleiten, den Kunden mit Namen und Handschlag verabschieden und bedanken (nicht hinter der Reception bleiben)

3. Immer dran denken

- Preise korrekt abkassieren – der Kunde bezahlt unseren Lohn
- Unser Beruf hat nur Ansehen, wenn wir unsere Leistung angemessen bezahlen lassen
- Wenn man spürt, dass dem Kunden etwas nicht gefällt, keinesfall übergehen

NO GO

- Unnötige Rabatte geben
- Keinen Nachtermin vereinbaren
- Treuekarte vergessen