

Kundenkontakt

Aber bitte mit Stil

Beruflicher Erfolg gründet auf vielen Pfeilern – guter Stil zählt dazu. Tadellose Umgangsformen sind ein wichtiger Erfolgsfaktor für jede Kosmetikerin. Es ist unerlässlich, die Benimm-Regeln im täglichen Kundenkontakt zu kennen und zu beherrschen.

Der erste Eindruck haftet im Gedächtnis wie Kaugummi an den Schuhsohlen. Sie sollten daher intensiv auf Ihre persönlichen „Wirkungsmittel“ achten: aufrechte Körperhaltung, offener Blickkontakt, Gestik, Mimik, Händedruck, freundliche Stimme, angemessene Kleidung. Und Ihre Aufmachung muss stimmen: Schmuck, Frisur, Geruch.

Kleidung und Stil reflektieren nicht nur Sie als Person, sondern Ihr gesamtes Geschäft. Wer sich sorgfältig kleidet, bewegt sich im Ganzen anders, signalisiert dem Gegenüber, dass die Situation ernst genommen wird. Ein gepflegtes Outfit im beruflichen Alltag überträgt sich auch auf die Gestik und Mimik des Menschen. Die Berufskleidung der Kosmetikerin sollte daher Kompetenz und Seriosität ausstrahlen. Achten Sie auf gute Materialien und einen für Sie günstigen Schnitt. Keine Entschuldigung gibt es in Ihrem Metier für unangenehme Körpergerüche, Schweißshände, Mundgeruch, ungepflegte Haare oder Hände. Parfum sollte nur sehr dezent wahrnehmbar sein.

Bei der Kommunikation zählt heute wie früher eine höfliche Ausdrucksform. Im Gespräch lässt man andere ausreden, man beherrscht sich und fällt anderen nicht ins Wort. Wer mit Namen angesprochen wird, fühlt sich geschmeichelt. Angeberei, Arroganz, Indiskretion und eine überhebliche Ausdrucksweise werden als störend empfunden. Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit werden der Situation angepasst, unnötige Geräusche vermieden.

Gekonnt „smalltalken“

Beim Smalltalk lassen sich Sympathien gewinnen. Aber: Lange Statements, Besserwissererei, Angeberei und Witze sind alles andere als unterhaltsam. Für ein unverbindliches, nettes Gespräch eignen sich Themen wie Wohnort, Haus, Familie, Beruf, Urlaub, Kulturelles und Hobbys, manchmal auch das Wetter. Schützen Ihnen redselige Kundinnen ihr Herz aus, bewahren Sie diese Informationen „unter Verschluss“.

Klatsch ist in Ihrer Stellung unangebracht. Manche Kundinnen möchten lieber schweigend genossen und sich verwöhnen lassen, andere sind an all Ihren Produkten, Tricks und Tipps interessiert. Sie haben bald herausgefunden, welchen Kundentyp Sie vor sich haben.

Auch vor und nach der Behandlung gibt es viele Möglichkeiten, die Kundin in den Mittelpunkt zu stellen. Das Abnehmen der Garderobe, den Stuhl zurechtrücken und die Tür aufhalten sind nicht altmodisch, sondern zeugen von Zuverlässigkeit.

Erklären Sie einer Neukundin unbedingt jeden Behandlungsschritt, damit sie sich darauf einstellen kann.

Fragen Sie, ob die Raumtemperatur angenehm, die Sitz- oder Liegeposition bequem ist und ob z.B. ein Nackenkissen benötigt wird. Seien Sie diskret, wenn sich Ihre Kundin ausund anzieht. Keinesfalls sollte eine Behandlung durch Telefonanrufe unterbrochen werden – stellen Sie Ihren Anrufbeantworter an, falls Sie alleine sind. Halten Sie Ihre Terminabsprachen ein und entschuldigen Sie sich, wenn es einmal länger dauert. Kommt es häufiger zu Wartezeiten, sollten Sie Ihre Zeitplanung überprüfen.

Es gibt zu viele Etikette-Empfehlungen, als dass man alle kennen und sofort beherrschen könnte. Achten Sie deshalb lieber auf Qualität statt auf Quantität!

Susanne Helboch-Grosser | Die Autorin gründete 1993 das Seminar-Institut Takt & Stil, in dem rather aktuelle gesellschaftliche Spielregeln vermittelt werden. 1999 gründete sie das Takt & Stil-College, in dem Trainer ausgebildet werden (www.takt-und-stil.de).



PRAXIS-TIPP

Guter Stil – das gehört dazu

- » Begrüßen Sie Ihre Kunden mit Namen und blicken Sie ihnen beim Gespräch offen ins Gesicht.
- » Klingt Ihre Stimme freundlich? Lächeln Sie?
- » Der Händedruck ist weder lasch noch stählen noch feucht.
- » Umgangssprache ist nicht immer angebracht.
- » Beim Niesen, Husten und Schnäuzen nutzt man möglichst die linke Hand. Während der Behandlung ist anschließendes Händewaschen Pflicht, bei einer starken Erkältung auch ein Mundschutz.

