b|cassa® SOFTWARE

EIN GESCHENK FÜR DICH UND DEIN TEAM

5

Die 5 besten Tipps für Kundenbegeisterung im Friseursalon

Zufriedene Kunden kommen wieder. Begeisterte Kunden bringen ihre Freundinnen mit. Fünf Dinge, die du schon morgen früh in deinem Salon umsetzen kannst.

Von deinem b|cassa-Team

MIT HERZBLUT FÜR DEINEN SALON

Ein guter Haarschnitt ist Pflicht. Begeisterung entsteht woanders: in den kleinen Momenten dazwischen. **Menschen vergessen, welche Farbe du gemischt hast. Sie vergessen nie, wie sie sich bei dir gefühlt haben.**

1 Merk dir das, was nichts mit Haaren zu tun hat

Der Name ist das schönste Wort, das ein Mensch hören kann. Die Erinnerung an sein Leben ist das zweitschönste.

Deine Kundin erzählt dir beim Schneiden von der Hochzeit ihrer Schwester, vom neuen Job, vom Hund, der krank war. Das sind keine Nebensächlichkeiten. Das sind Geschenke. Wer beim nächsten Besuch fragt „Und, wie war die Hochzeit?“, zeigt: Du warst mir wichtig, nicht nur dein Termin.

SO SETZT DU ES UM

- Nach jedem Termin einen Satz in die Kundenkartei: worüber ihr gesprochen habt, nicht nur welche Farbe.
- Vor dem Termin 20 Sekunden die Notiz lesen. Mehr braucht es nicht.
- Im Team teilen: Wer die Kundin das nächste Mal bedient, weiß Bescheid.

2 Die ersten 30 Sekunden entscheiden alles

Niemand erinnert sich an die Mitte eines Besuchs. Alle erinnern sich an den Anfang.

Wenn deine Kundin die Tür öffnet, hat sie oft einen vollen Tag hinter sich. Jetzt entscheidet sich, ob sie ankommt oder nur wartet. Blickkontakt, ihr Name, ein ehrliches Lächeln und die Frage „Was darf ich dir zu trinken bringen?“, bevor sie überhaupt sitzt. Das ist kein Service. Das ist Willkommensein.

SO SETZT DU ES UM

- Legt als Team ein festes Willkommensritual fest: Aufstehen, Name, Jacke abnehmen, Getränk anbieten.
- Regel: Wer gerade die Hände frei hat, begrüßt. Niemand wartet länger als 10 Sekunden auf ein Hallo.
- Wartezeit ehrlich ansagen: „Ich brauche noch 5 Minuten, setz dich gern, ich bring dir einen Kaffee.“

3 Hör zu, bevor du schneidest

Die meisten Enttäuschungen entstehen nicht an der Schere, sondern im Gespräch davor.

„Wie immer?“ ist die gefährlichste Frage im Salon. Nimm dir drei Minuten mit Blick in den Spiegel. Frag nicht nur, was sie will. Frag, was sie beim letzten Mal gestört hat und wie sie sich mit der Frisur fühlen möchte. Und dann der wichtigste Schritt: Wiederhole in deinen Worten, was du verstanden hast. Erst wenn sie nickt, geht es los.

DREI FRAGEN, DIE ALLES VERÄNDERN

- „Was soll heute anders sein als beim letzten Mal?“
- „Was hat dich an der letzten Frisur im Alltag genervt?“
- „Wie möchtest du dich fühlen, wenn du hier rausgehst?“

4 Überrasche mit Kleinigkeiten, nicht mit Rabatten

Rabatte vergleicht man. Aufmerksamkeit vergleicht man nicht.

Begeisterung ist der Moment, in dem jemand mehr bekommt, als er erwartet hat. Dafür brauchst du kein Budget. Du brauchst Aufmerksamkeit. Zwei Minuten länger Kopfmassage, weil der Tag der Kundin hart war. Eine Pflegeprobe, die genau zu ihrem Haar passt. Ein Foto vom Ergebnis, das sie direkt an ihre Freundinnen schicken kann.

IDEEN, DIE FAST NICHTS KOSTEN

- Jede Woche eine Kundin „überraschen“: Das Team entscheidet morgens, wer heute das Extra bekommt.
- Handgeschriebene Karte zum Geburtstag statt automatischer Mail. Drei Sätze reichen.
- Foto vom fertigen Look anbieten, gern per WhatsApp. Das ist dein bestes Marketing, und sie macht es für dich.
- Beim Abschied ein konkreter Pflegetipp für genau ihre Haare, nicht der Standardsatz.

5 Der Abschied ist der Anfang des nächsten Besuchs

Was nach dem Termin passiert, entscheidet, ob es einen nächsten gibt.

Die meisten Salons verabschieden ihre Kunden mit „Tschüss, bis zum nächsten Mal" und hoffen dann. Begeisterung hört nicht an der Tür auf. Zwei Tage später eine kurze Nachricht: „Hallo Lisa, wie gefällt dir dein Schnitt im Alltag?" Das dauert 15 Sekunden. Und es ist der Moment, in dem deine Kundin merkt: Hier bin ich keine Nummer.

SO SETZT DU ES UM

- Den nächsten Termin direkt an der Kasse anbieten, mit Begründung: „In sechs Wochen wäre der Ansatz wieder perfekt."
- Zwei Tage nach dem Besuch eine persönliche Nachricht mit Namen. Keine Massenmail, kein Newsletter.
- Wenn etwas nicht gepasst hat: sofort anbieten, es kostenlos nachzubessern. Aus einer Beschwerde wird so eine Stammkundin.
- Kleinigkeit zum Mitnehmen: Pflegetipp, Produktprobe oder einfach ein ehrliches „Es war schön, dass du da warst."

+ Und der wichtigste Tipp zum Schluss

Dein Team kann nur begeistern, wenn es selbst begeistert ist.

Alle fünf Tipps funktionieren nur mit Menschen, die gern zur Arbeit kommen. Deshalb: Sag deinem Team, was es gut macht. Nicht einmal im Jahr, sondern jeden Tag. Feiert gemeinsam, wenn eine Kundin eine Freundin mitbringt. Und frag dich jeden Morgen: Würde ich mich bei uns als Kunde wohlfühlen?

Du musst nicht alle fünf Tipps auf einmal umsetzen. Such dir einen aus, fang morgen damit an und bleib zwei Wochen dran. Dann den nächsten. Begeisterung ist keine Aktion. Sie ist eine Gewohnheit.

Kunden kommen wegen der Haare. Sie bleiben wegen des Gefühls.

Wir bei b|cassa haben ein Ziel: dir mehr Zeit zu verschaffen. Zeit für deine Kunden, dein Team und die Menschen, die dir wichtig sind. Die Technik übernehmen wir. Die Begeisterung kommt von dir.

Dieses kleine Geschenk ist unser Dankeschön dafür, dass du Teil der b|cassa-Familie bist.

Dein b|cassa-Team

DIE 5 TIPPS AUF EINEN BLICK

1. Merk dir das, was nichts mit Haaren zu tun hat.
2. Die ersten 30 Sekunden entscheiden alles.
3. Hör zu, bevor du schneidest.
4. Überrasche mit Kleinigkeiten, nicht mit Rabatten.
5. Der Abschied ist der Anfang des nächsten Besuchs.

b|cassa SOFTWARE

b|cassa · Färbereistraße 26 · 91578 Leutershausen
Telefon +49 (0) 9823 / 92 44 50 · info@bcassa.com · bcassa.com
Support: Mo bis Fr 08:00 bis 12:30 und 13:00 bis 19:00 Uhr, Sa 09:00 bis 14:00 Uhr