



## 2. Kundenerwartungen: Sätze bilden

In den folgenden Sätzen ist die Wortfolge durcheinandergeraten. Schreibe die korrekten Sätze auf.

- a) Die – handwerklichen – erwarten – zunächst – Kunden – Leistungen – die – friseurtypischen

---



---



---



© denisfilm / Fotolia

- b) hohen – Kundenberatung – Einen – besonders – die – Stellenwert – genießt

---

- c) auch – Gespräche – Für – Friseurbesuch – persönliche – manche – Gelegenheit – Kunden – der – ist – eine – für – willkommene

---



---

- d) Leistungsfunktionen – Zu – auch – Friseursalons – Warenverkauf – der – eines – den – gehört

---



---

- e) Spezialbehandlungen – sinnvoll – erweitern – eines – das – wie z. B. – eine – Haarverlängerung – Dienstleistungsangebot – Friseursalons

---



---

- f) seine – Aussehen – das – Das – und – Äußerungen – die – eines – Wünsche – erkennen – zu – Verhalten – helfen – Kunden – können

---



---

- g) höflichem – werden – Die – bedient – wollen – Personal – Kunden – von – und – Friseuren – fachkundigen

---



## 4. Umgang mit Kunden: Zu einem Handeln auffordern

Die folgenden Situationen sind typisch für den Tagesablauf in einem Friseursalon. Formuliere wie im Beispiel vorgegeben jeweils Regeln in der Du-Form – oft sind auch mehrere Sätze möglich.

*Beispiel:*

Das Telefon hat für den Kontakt zwischen Kunden und Friseursalon eine wichtige Bedeutung. Form und Verlauf der telefonischen Kontaktaufnahme können oft darüber entscheiden, ob ein Friseurbesuch erfolgt oder nicht. Wenn man z. B. erst nach dem zehnten Rufzeichen abhebt, könnten Kunden denken, „dass die es nicht nötig haben“.

Gehe sofort ans Telefon, sobald es läutet.

a) Der Kunde möchte am Telefon wissen, mit wem er es zu tun hat.

---

b) Bei der Begrüßung im Salon möchte der Kunde als Person wahrgenommen werden; der Augenkontakt ist wichtig.

---

c) Der Kunde möchte den Friseursalon als Dienstleistungsangebot wahrnehmen.

---

d) Kein Kunde wartet gern länger darauf, dass er an der Reihe ist.

---

e) Kein Kunde sitzt gerne an einem Arbeitsplatz, der nicht aufgeräumt, unordentlich oder schmutzig ist.

---

f) Ein Kunde möchte beim Friseur manchmal etwas erzählen können. Das kann auch die Bindung zu dem Angestellten und zum Friseursalon stärken.

---

g) Kein Kunde möchte nach dem Besuch des Friseursalons noch Haare auf seiner Kleidung entdecken.

---

h) Die Bedienung endet nicht mit dem Weglegen der letzten Schere oder des Föhns.



## 5. Situationsgerechte Ausdrucksweise

Betrachte das Foto. Welche Ausdrucksweise ist in dieser Situation passend oder möglich? Kreuze an.



© Jacob Lund / Fotolia

- Wie oft waschen Sie sich die Haare?
- Sie sollten sich öfter die Haare waschen!
- Sie könnten ja in Zukunft ein anderes Shampoo verwenden.
- Darf ich Ihnen ein Spezialshampoo empfehlen?
- Dauerwelle wäre auch cool.
- Was halten Sie von einer leichten Dauerwelle?
- Heben Sie Ihren Kopf kurz an!
- Könnten Sie bitte Ihren Kopf kurz anheben? Danke!
- Ist Ihnen die Temperatur des Wassers angenehm?
- Temperatur in Ordnung?
- Dann wollen wir mal eine neue Frisur probieren!
- Ihr Mann wird von Ihrer neuen Frisur begeistert sein!
- Sie sind für heute der letzte Kunde. Dann ist endlich Feierabend!
- Sie sollten etwas gegen Ihren Haarausfall tun!
- Mit unserem neuen Pflegeshampoo können wir Ihre Haarfülle erhalten.
- Das weiß ich nicht.
- Diese Frage kann ich Ihnen jetzt nicht beantworten. Ich frage aber gleich meine Kollegin. Sie kennt sich in diesem Bereich sehr gut aus.