

Servicewunder machen Kasse



Foto: Shutterstock

Sabine Hübner wünscht sich selbstbewusstere Preise im Salon. Für Servicewunder zahlt der Kunde gern mehr!

Preisangst geht um in vielen Friseursalons. Es ist die Angst, für sehr gute Dienstleistungen sehr gute Preise zu verlangen. Im Hintergrund steht die Sorge, mit sehr guten Preisen eben auch sehr gute Kunden zu verlieren. Und schon dreht sich die Abwärtsspirale: schlechte Deckungsbeiträge, schlechte Ergebnisse, schlechte Laune. Und im nächsten Schritt dann recht übersichtliche Kontostände bei vielen Inhabern – und übersichtliches Trinkgeld bei Mitarbeitern.

Umdenken und mehr Umsatz machen

Möchten Sie ein Mittel, mit dem Sie die Abwärtsspirale stoppen und endlich mehr erwirtschaften können? Das Mittel hat einen schönen Namen: Servicewunder. Es besteht aus mehreren Komponenten. Jeder von Ihnen hat diese Komponenten bereits im Salon vorrätig. Es fehlt vielen Unternehmern und Mitarbeitern nur ein wenig Selbstbewusstsein, um damit Wunder zu bewirken. Ich spreche zum Beispiel von Ihrem einzigartigen Können und Ihrem wertvollen Kundenwissen.

Ihr einzigartiges Können

Viele Salons kalkulieren ihren Service, wie „Waschen, Schneiden, Föhnen“, in Kombination mit einem bestimmten Zeitaufwand. Das ist die Grundlage der Preisgestaltung. Und schon hier können wir umdenken. Der Kunde zahlt nicht dafür, WAS Sie tun. Waschen, schneiden und föhnen kann jeder Friseur. Er zahlt vor allem dafür, WIE Sie das tun. Er zahlt für die besondere Zeit, die er bei Ihnen erlebt, und für Ihr Können, das er bewundert. Es wäre ein Frevel, das auf Minuten zu reduzieren. Ein Sternrestaurant berechnet auch nicht die Zeit, die Sie auf dem teuren Polster gesessen haben, sondern das vorzüglich gekochte Menü, also das Können des Sternekochs. Auch Ihr Kunde liebt Ihr Können. Und er würde es Ihnen gerne fürstlich entlohnen – wenn Sie ihm das nur erlauben. Sehen Sie sich doch mal als Sterne-Salon!

Natürlich muss Ihr Kunde aber erst einmal wissen, dass er Servicewunder bei Ihnen erleben kann! Wie erfährt er davon? Indem Sie Ihr Können und Wissen so inszenieren, dass das Besondere erkennbar wird. Das ist sehr wichtig: Denn Dienstleistungen sind nicht anfassbar. Ihr gefühlter Wert lässt sofort nach, sobald sie erbracht sind. Deshalb sollte dieser Wert transparent gemacht werden: Das fängt mit der Sichtbarkeit auf Ihrer Preisliste an und geht mit der richtigen Kommunikation weiter.

Zeigen Sie Ihr Know-how: Kommentieren Sie, was Sie tun, warum Sie es genau so tun, und was Sie daran lieben. Erzählen Sie, was das Besondere an Ihrer Dienstleistung ist, und wie der Service Ihren Kunden dabei unterstützt, selbst besonders zu sein. Machen Sie den Unterschied spürbar: zwischen Vorher und Nachher, zwischen selbst gefärbt und perfekt vom Profi gemacht. Wenn Sie schon Servicewunder bewirken, dann sorgen Sie dafür, dass Ihr Kunde es auch in jedem Moment fühlt.

Ihr geheimes Kundenwissen

Ihre „Farbkunden“ sind Ihre treuesten Kunden. Sie kommen sehr regelmäßig und vertrauen Ihrem Know-how und Ihrer Handwerkskunst. Denn nur Sie kennen die richtige Mischung für ihren perfekten Haarart. Das ist Ihr geheimes Kundenwissen. Und dieses Wissen ist für Sie bzw. das schöne Haar Ihrer Kunden absolut erfolgskritisch. Das Aussehen ist wiederum für den Erfolg Ihrer Kunden essenziell – und das macht Sie so gut wie unersetzlich.

Tolle Haare – toller Preis

Mit Ihren Servicewundern stehen Sie für sehr viele Kunden auf der Bedeutungsskala gleichauf mit dem Hausarzt oder Steuerberater. Vielleicht sogar ein wenig darüber. Denn ob die Steuererklärung immer noch auf dem Tisch verstaubt, sieht keiner. Aber einen Bad Hair Day sieht jeder sofort. Wer die Chance hat, für einen etwas höheren Preis hinreißend schöne Haare zu tragen, der wird immer gerne etwas mehr zahlen – geben Sie Ihren Kunden die Chance dazu.



BUCHTIPP

„Serviceglück – Mit magischen Momenten mitten ins Kundenherz“, Campus-Verlag, Hardcover gebunden, € 34,95



Sabine Hübner

Sie gilt als „Serviceexpertin Nummer 1“ (Pro7), ist gefragte Keynote-Speakerin, Hochschuldozentin und Buchautorin. www.sabinehuebner.de

Anzeige

Viele spannende Neuheiten!
SIMPLY THE BEST!
DIAMOND
hair collection

GM
GISELA
MAYER

GISELA MAYER GMBH
Litzelsdorfer Straße 3 D-87700 Memmingen
Tel.: +49 (0) 8331 - 954 00 Fax: +49 (0) 8331 - 9540 34
info@gisela-mayer.com www.gisela-mayer.com