

Viel Erfolg

im Umgang mit Friseurkunden

500 im Band 1 (B1) und 2 (B2) erwähnte und 200 bearbeitete Stichwörter (St) von A bis Z

A

1. A-Informationen und B-Informationen (Band 1,Stichwort 1)
(s. a. B-Information B1,St 16)
2. Abgabenbelastung (s. Cent-Bilanz B1,St 31)
3. Ablehnende Argumente (B1,St 2) (s. a. Einwände von Kunden B2,St 18)
(s. a. Beratung B1,St 22, Beraten und Verkaufen B1,St 21)
4. Ablesen (B1,St 3) (s. a. verwendete Produkte B1,St 99)
5. Abwehrmechanismen (B1,St 4), (s. a. Aggression B1,St 6, Kompensation B1,St 59, Rationalisierung B1,St 79, Rückzug B1,St 84)
6. Abwesenheit des Chefs (B1,St 5) (s. a. Wortwahl, falsche und richtigere B2,St 93)
7. Äußere Optik (B2,St 1)
8. Aggression (B1,St 6) (s. a. Abwehrmechanismen B1,St 4)
9. AIDA-Formel (s. Äußere Optik B2,St 1)
10. Aktionen (B1,St 7)
11. Aktives Zuhören (B2,St 2) (s. a. Spielregeln für Beratung B2,St 77)
12. Aktuelle Stunde (B2,St 3)
13. Alleinstellung im Markt (B2,St 4) (s. a. Konkurrenz B2,St 44,
„Besser“ B1,St 28)
14. Allergien (s. Berufskrankheiten B2,St 10)
15. Alphabet (B1,St 8)
16. Alternativen (B1,St 9) (s. a. Ablehnende Argumente B1,St 2)
17. Anerkennende Sprüche (s. A-Informationen und B-Information B1,St 1)
18. Anfassen (s. Kundennähe B2,St 48)
19. Anfragen (s. Preisanfragen B1,St 74)
20. Angenehm auffallend... (s. Alleinstellung B2,St 4)
21. Annahmeschluss (s. Ladenöffnungszeiten B2,St 52) (s. a. Spielregeln
Organisation B2,St 79)
22. Anruf bei Kunden mit Ergebnisprotokoll (B1,St 10) (s. a. ehemalige Kunden B1,St 37, Neukunden und Neukundengewinnung B1,St 69, Weggebliebene Kunden B2,St 91)
23. Ansprache von Nachbarn (s. Nachbarn - mit zwei Werbebriefen B2,St 62)
24. Anspruchsvolle Kunden (B1,St 11) (s. a. Kundentypen B2,St 50)
25. Antonyme und Synonyme (s. „Einfach“ B1,St 38)
26. Anwesenheitsdienst (s. Salonleitungs-Checkliste B1,St 86)
27. Arbeit (B1,St 12) (s. a. Beraten und Verkaufen B1,St 21)
28. Arbeitsaufwand (s. Cent-Bilanz B1,St 31, s. a. Preisargumentation B1,St 75)
29. Arbeitsfreude und Lebensfreude (B2,St 5) (s. a. Lächeln B1,St 64)
30. Arbeitsgespräch mit Kunden (s. Erklären von Arbeiten B2,St 22)
31. Arbeitsplatz (des Mitarbeiters) (s. Spielregeln Arbeitsplatz B2,St 80)
32. Assistenzarbeit (B1,St 13)
33. Auffallend anders... (s. „Besser“ B1,St 28, Alleinstellung im Markt B2,St 4)
34. Aufmerksamkeit des Hauses (B1,St 14)
35. Aufwand und Ergebnis (B1,St 15)
36. Augenkontakt (s. Blickkontakt B1,St 30)
37. Ausfall von Mitarbeitern (s. Krankheitsausfall B1,St 61)

38. Ausgebliebene Kunden (s. ehemalige Kunden **B1,St 37**, Terminabsagen **B1,St 93**, **Weggebliebene Kunden B2,St 91**)
39. Ausgefallene Kunden (s. Terminabsagen **B1,St 93**, Terminservice **B1,St 94**, ehemalige Kunden **B1,St 37**, **Weggebliebene Kunden B2, St 91**)
40. „Aushilfen“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
41. Auszubildender (s. Assistenzarbeit **B1,St 13**)

B

42. B-Information (**B1,St 16**) (s. a. A-Informationen und B-Informationen **B1,St 1**)
43. Barwert eines Kunden (**B2,St 6**)
44. Basisleistung (s. Ergebnisqualität **B2,St 21**)
45. „Bauchentscheidungen“ (s. Intuition **B2,St 41**, Emotionale Intelligenz **B1,St 39**)
46. Beanstandung (s. Beschwerden **B1,St 25**, Reklamation **B1,St 80**)
47. Beauty-Dienstleistungen (s. Spielregeln für Beauty-Dienstleistungen **B2,St 74**)
48. Bedauern, bei Reklamationen (**B1,St 17**) (s. a. Beschwerden **B1,St 25**, Reklamationen **B1,St 80**)
49. Bedienung (**B1,St 18**) (s. a. Märchenberuf Friseurin **B2,St 54**)
50. Bedienungszettel (mit Muster) (**B1,St 19**)
51. Beeinflussung (s. Manipulation und Motivation **B2,St 56**, Kooperativer Umgangsstil mit Kunden **B1,St 60**)
52. Begeisterte Kunden (s. Frohe Kunden (**B2,St 30**))
53. Begrüßung, am Telefon, im Salon (**B1,St 20**) (s. a. Spielregeln für Kommunikation **B2,St 78**)
54. Behandlung (s. Spielregeln Behandlung, **B2,St 75**)
55. Behandlungsende (s. „Ist es recht so?“ **B2,St 42**)
56. Beleg (s. Bedienungszettel mit Muster **B1,St 19**)
57. Beraten und Verkaufen (**B1,St 21**) (s. a. Spielregeln für Beratung **B2,St 77**)
58. Beratung (**B1,St 22**) (s. a. Beratungsablauf (Standards) **B1,St 23**, **Spielregeln Beratung B2,St 77**)
59. Beratungsablauf (Standards) (**B1,St 23**) (s. a. **Spielregeln Beratung B2,St 77**, **Beratung B1,St 22**)
60. Beratungsdiebstahl (**B2,St 7**)
61. Beratungsmappe (s. Frisurenmappe **B2,St 27**)
62. Beratungstermin (**B2,St 8**) (s. a. **Spielregeln Beratung B2,St 77**)
63. Berufsbild (**B2,St 9**) (s. a. Märchenberuf Friseurin **B2,St 54**)
64. Berufschancen (**B1,St 24**)
65. Berufsimago (s. Märchenberuf Friseurin **B2,St 54**)
66. Berufskrankheiten (**B2,St 10**) (s. a. Handschuhbenutzung **B2,St 36**)
67. Berufsstolz (**B2,St 11**) (s. a. Berufschancen **B1,St 24**, Berufsbild **B2,St 9**, Märchenberuf Friseurin **B2,St 54**, Friseur/in als Berufsbezeichnung **B2,St 26**)
68. Beschwerden (**B1,St 25**) (s. a. Reklamationen **B1,St 80**, Fehler **B1,St 43**, Fehlerkosten **B1,St 44**)
69. Beschwerde-Erfassungsblatt (Muster) (**B1,St 26**)
70. Beschwerden, richtiges (**B1,St 27**)
71. „Besser“ (**B1,St 28**) (s. a. Alleinstellung im Markt **B2,St 4**)
72. Besucherempfang (Muster-Standards) (**B1,St 29**) (s. a. Begrüßung **B1,St 20**)
73. Betreuung (s. Spielregeln Betreuung, **B2,St 76**)
74. Bewertungen (**B2,St 12**) (s. a. Mustern **B2,St 60**)
75. Beziehungen (s. Beziehungsqualität **B2,St 13**)
76. Beziehungsqualität (**B2,St 13**) (s. a. Teamarbeit **B2,St 82**)
77. Bibliothek für Kunden (s. Kundenlektüre (**B2,St 47**))
78. Bildvorlagen (s. Frisurenmappe **B2,St 27**, s. a. Frisurenvorschläge **B2,St 29**)
79. Blickkontakt (**B1,St 30**)
80. Botschafter des Unternehmens (s. Beziehungsqualität **B2,St 13**)
81. Buchstabieren (s. Alphabet **B1,St 8**)

C

- 82. Cent-Bilanz (**B1,St 31**)(s. a. Preisargumentation **B1,St 75**)
- 83. Chancen im Beruf (s. Berufschancen **B1,St 24**)
- 84. Chancensucher und Problemvermeider (**B1,St 32**) (s. a. Kundentypen **B2,St 50**)
- 85. Chefarbeit zu Hause (s. Abwesenheit des Chefs **B1,St 5**)
- 86. Chefsache (mit Checkliste) (**B1,St 33**)
- 87. Chemie (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 88. Chemieprodukte (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 89. Chemotherapie (s. Haarausfall **B1,St 49**)

D

- 90. „Da haben Sie mich falsch verstanden“ (s. Wortwahl... **B2,St 93**, „Falsch“ **B1,St 42**)
- 91. Dank für Empfehlung (s. Empfehlungen und Erwähnungen (**B2,St 19**, s. a. Dankeschön für... **B1,St 34**)
- 92. Dankeschön für... (**B1,St 34**)
- 93. „Dann mache ich Sie fertig“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 94. „Das ist ein großer Stress“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 95. „Das kann nicht sein“, das war ich nicht (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**, Killerphrasen **B1,St 56**, Reklamationen **B1,St 80**)
- 96. Dauerwellbehandlungen Spielregeln Behandlung **B2,St 75**)
- 97. „Der Chef ist nicht da“ (s. Abwesenheit des Chefs **B1,St 5**, Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 98. Diagnose (s. Spielregeln Behandlung **B2,St 75** und Beratung **B2,St 77**)
- 99. „Die ist für mich gestorben“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 100. Die nette Kundin (**B2,St 14**) (s. a. Beschwerden, richtiges **B1,St 27**, Weggebliebene Kunden **B2,St 91**)
- 101. Diener (s. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**)
- 102. Dienstleistungen mit Liebe (**B2,St 15**) (s. a. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**)
- 103. Dienstleistungsrad (**B2,St 16**) (s. a. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**)
- 104. Dienstleistungsqualität (**B1,St 35**) (s. a. Dienstleistungen mit Liebe **B2,St 15** Dienstleistungsrad **B2,St 16**, Qualität **B1,St 76**, Qualitätsmanagement **B1,St 78**)
- 105. Diskretion (s. Spielregeln Betreuung **B2,St 76**)
- 106. Dissens (**B1,St 36**)(s. a. Reklamationen **B1,St 80**, „Einfach“ **B1,St 38**)
- 107. Distanz (s. Kundennähe **B2,St 48**, s. a. Zu guter Letzt: Der wichtigste Tipp **B2,St 97**)
- 108. Divergierende und konvergierende Probleme (s. Preisempfindlichkeit **B2,St 67**)
- 109. Dokumentation (s. Kundenkarte **B1,St 62**, Beschwerdeerfassungsblatt **B1,St 26**, Anruf bei Kunden **B1,St 10**, Konstante Leistung **B2,St 45**)
- 110. Drohungen mit Medien, mit Klage (s. Reklamationen **B1,St 80**, schwierige Kunden **B1,St 89**, s. a. Medienschelte, Umgang mit... **B2,St 59**)
- 111. Du-Botschaften (s. Ich-Botschaften **B2,St 38**)
- 112. Durchsetzungsvermögen (s. Einfühlungsvermögen und Durchsetzungsvermögen **B2,St 17**)

E

- 113. Ehemalige Kunden (**B1,St 37**) (s. a. Weggebliebene Kunden **B2,St 91**)
- 114. Eigenverantwortung der Kunden (s. Entscheiden **B1,St 41**)
- 115. „Einfach“ (**B1,St 38**) (s. a. Dissens **B1,St 36**, Impulse **B1,St 51**)
- 116. Einfühlungsvermögen und Durchsetzungsvermögen (**B2,St 17**) (s. a. Entscheiden **B1,St 41**, Spiegelneurone **B2,St 73**)

117. *Einkaufsorientierung (s. verwendete Produkte **B1,St 99**)*
118. *Einmal waschen (s. Haarwäsche **B2,St 35**, s. a. Spielregeln für Behandlung **B2,St 75**)*
119. *„Eine Minute“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
120. *Einsatz von Assistenz (s. Assistenzarbeit **B1,St 13**)*
121. *Einverständnis (s. Beraten und Verkaufen **B1,St 21**, Entscheiden **B1,St 41**)*
122. *Einwände (von Kunden) (**B2,St 18**) (s. a. Spielregeln für Kommunikation **B2,St 78**)*
123. *Emotionale Intelligenz (**B1,St 39**) (s. a. Dienstleistungen mit Liebe **B2,St 15**)*
124. *Emotionen (**B1,St 40**) (s. a. Emotionale Intelligenz **B1,St 39**)*
125. *Empfehlungen und Erwähnungen von Kunden (**B2,St 19**)
(s. a. Dankeschön für... **B1,St 34**)*
126. *Empfehlung (von Produkten) (**B2,St 20**) (s. a. Ablesen **B1,St 3**,
Verwendete Produkte **B1,St 99**)*
127. *Entscheiden (**B1,St 41**) (s. a. Beratung **B1,St 22**, Beratungsablauf **B1,St 23**)*
128. *Entschuldigungen (s. Bedauern **B1,St 17**, Reklamationen **B1,St 80**,
Schuldanerkenntnis **B1,St 87**)*
129. *Erfassungsblatt für Reklamationen (s. Reklamationserfassungsblatt **B1,St 26**,
s. a. Reklamationen **B1,St 80**)*
130. *Ergebnis (s. Aufwand und Ergebnis **B1,St 15**, Ergebnisqualität **B2,St 21**)*
131. *Ergebnisprotokoll Anruf bei Kunden (s. Anruf bei Kunden **B1,St 10**)*
132. *Ergebnisqualität (**B2,St 21**) (s. a. Aufwand und Ergebnis **B1,St 15**,
konstante Leistung **B2,St 45**)*
133. *Erklären von Arbeiten (**B2,St 22**) (s. a. Beraten und Verkaufen **B1,St 21**)*
134. *Erkrankung eines Teammitgliedes (s. Krankheitsausfall **B1,St 61**)*
135. *Eröffnungssatz (s. a. Begrüßung **B1,St 20**, Beratung **B1,St 22**,
Telefongesprächsführung **B1,St 92**)*
136. *Erstbesuch (s. Neukunden und Neukunden-Erfassungsblatt **B1,St 69**,
s. a. Nacharbeit bei Neukunden (**B2,St 61**))*
137. *Erster Eindruck (s. Begrüßung **B1,St 20**, s. a. Äußere Optik **B2,St 1**,
Telefongesprächsführung **B1,St 92**, Mustern **B2,St 60**)*
138. *Erwartungen (s. Kundenerwartungen **B2,St 46**, Wünsche und Ziele von
Kunden **B2,St 94**)*

F

139. *„Falsch“ (**B1,St 42**)*
140. *„Falsch verstanden“ (s. Dissens **B1,St 36**, s. a. Wortwahl, falsche und
richtigere **B2,St 93**)*
141. *Farbveränderungen (s. Spielregeln Behandlung **B2,St 75**)*
142. *Fehler (**B1,St 43**) (s. a. „Falsch“ **B1,St 42**)*
143. *Fehlerkosten (**B1,St 44**) (s. a. Fehler **B1,St 43**)*
144. *Fehlverhalten (s. Fehler **B1,St 43**)*
145. *Fehlverkäufe (**B2,St 23**) (s. a. Empfehlungen von Produkten **B2,St 20**)*
146. *„Ferndiagnosen“ (**B1,St 45**) (s. a. Spielregeln für Kommunikation **B2,St 78**)*
147. *„Fertigmachen“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
148. *Flow (**B2,St 24**) (s. a. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**)*
149. *Formulierungen, zu vermeidende... (s. Wortwahl, falsche und richtige
B2,St 93)*
150. *Fragebogen Testkunden (s. Testkunden **B2,St 83**)*
151. *Fragen (s. öffnende und schließende Fragen **B1,St 72**, s. a. Spielregeln für
Kommunikation **B2,St 78**)*
152. *Freundlichkeit (**B2,St 25**) (s. a. Lachen **B1,St 63**, Lächeln **B1,St 64**,
Arbeitsfreude und Lebensfreude **B2,St 5**)*
153. *Freundschaft (s. Gastfreundschaft **B2,St 31**)*
154. *Friseur/Friseurin als Berufsbezeichnung (**B2,St 26**)
(s. a. Berufsstolz **B2,St 11**)*

- 155. „Friseurteam“ (s. Teamarbeit **B2,St 82**)
- 156. Frisurenbilder, mitgebrachte (s. „Wunschbilder“ **B2,St 95**, s. a. Trendfrisuren **B2,St 85**)
- 157. Frisurenfotos, eigene (s. Frisurenmappe **B2,St 27**, Frisurenposter **B2,St 28**)
- 158. Frisurenmappe (**B2,St 27**) (s. a. Spielregeln Beratung **B2,St 77**)
- 159. Frisurenposter (**B2,St 28**) (s. a. Werbesprüche für Frisurenbilder **B2,St 92**)
- 160. Frisurenvorschläge mit Auswertungsblatt (**B2,St 29**) (s. a. Beratung **B1,St 22**)
- 161. Fröhlichkeit (s. Lachen **B1,St 63**, Lächeln **B1,St 64**, **Freundlichkeit B2,St 25**)
- 162. **Frohe Kunden (B2,St 30)** (s. a. Zufriedenheitsabfragen **B1,St 102**)
- 163. Frühdienst (s. Salonleitung im täglichen Ablauf - Checkliste **B1,St 86**)
- 164. Führungsgrundsätze (s. kooperativer Umgangsstil) **B1,St 60**)
- 165. Fünf-Sterne-Dienstleistung (s. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**)

G

- 166. Gäste (**B1,St 46**) (s. a. **Gastfreundschaft B2,St 31**)
- 167. Garantie und Gewährleistung (**B1,St 47**) (s. a. Reklamationen **B1,St 80**)
- 168. **Gastfreundschaft (B2,St 31)** (s. a. Gäste **B1,St 46**)
- 169. Gebrauchsanweisungen (für Frisuren) (**B1,St 48**) (s. a. Haarpflege zu Hause **B1,St 50**)
- 170. Gebrauchsanweisungen für Produkte (s. a. verwendete Produkte, **B1,St 99**, Ablesen **B1,St 3**)
- 171. **Gedanken (B2,St 32)** (s. a. Kundenlektüre **B2,St 47**)
- 172. „Gefahren geneigter Beruf“ (s. **Berufskrankheiten B2,St 10**)
- 173. Gefühle (s. Emotionen **B1,St 40**, Emotionale Intelligenz **B1,St 39**)
- 174. **Gegenargumente (s. Einwände B2,St 18)**
- 175. Geschenke (s. Aufmerksamkeit des Hauses **B1,St 14**)
- 176. Gesprächseröffnung (s. Begrüßung **B1,St 20**)
- 177. Gesprächsvorbereitung (s. Anruf bei Kunden **B1,St 10**, Kundenkarte **B1,St 62**)
- 178. **Gestik (s. Körpersprache B2,St 43)**
- 179. **Gesundheit und Gesundheitsvorsorge (s. Handschuhbenutzung B2,St 36, Berufskrankheiten B2,St 10)**
- 180. Gewährleistung (s. Garantie und Gewährleistung **B1,St 47**)
- 181. „Gewinnspanne“ (s. Cent-Bilanz **B1,St 31**)
- 182. Gleiche Preise (für Frauen, Männer, Kinder) (s. Kinderpreise **B1,St 57** Preisargumentation **B1,St 75**, **Preisempfindlichkeit B2,St 67**, **Preisverteidigung B2,St 69**)
- 183. Grüßen, in der Öffentlichkeit (s. ehemalige Kunden **B1,St 37**)
- 184. Güteklasse (s. Qualität **B1,St 76**, **Spielregeln B2,St 74 – 80**)
- 185. Gute Laune (s. Lachen **B1,St 63**, Lächeln **B1,St 64**, **Flow B2,St 24**)
- 186. **Gutes Aussehen (s. Vorleben! B2,St 90)**
- 187. **Gutschein (s. Beratungstermin B2,St 8)**

H

- 188. **Haarausfall (B1,St 49)**
- 189. **Haare entfernen (B2,St 33)**(s. a. **Spielregeln für Betreuung B2,St 76**)
- 190. **Haarlänge (s. Veränderungsmotive B2,St 87, Spielregeln Beratung, B2,St 77)**
- 191. **Haarpflege (s. Haarpflegemittel B2,St 34, s. a. Haarpflege zu Hause B1,St 50, verwendete Produkte B1,St 99)**
- 192. **Haarpflege zu Hause (B1,St 50)**
- 193. **Haarpflegegeräte (s. a. Haarpflege zu Hause B1,St 50)**
- 194. **Haarpflegemittel (B2,St 34)** (s. a. Haarpflege zu Hause **B1,St 50**)
- 195. **Haarpflegetipps (s. Haarpflege zu Hause (B1,St 50)**)
- 196. **Haarwäsche (B2,St 35)** (s. a. **Spielregeln Behandlung B2,St 75**)
- 197. **Haarwuchsmittel (s. Haarausfall B1,St 49)**

- 198. *Haftpflicht (s. Reklamationen **B1,St 80**, Garantie und Gewährleistung **B1,St 47**)*
- 199. *„Hallo“ (s. Begrüßung am Telefon, im Salon **B1,St 20**)*
- 200. *Handschuhbenutzung (**B2,St 36**)*
- 201. *Handy (**B2,St 37**) (s. a. Telefongesprächsführung **B1,St 92**)*
- 202. *„Harte oder weiche Eier“ (s. Alternativen **B1,St 9**)*
- 203. *„Hauruck-Verkäufer“ (s. Einfühlungsvermögen und Durchsetzungsvermögen **B2,St 17**)*
- 204. *Heimbehandlung (s. Haarpflege zu Hause **B1,St 50**,
s. a. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
- 205. *Hinhören (s. Aktives Zuhören **B2,St 2**)*
- 206. *Höflichkeit (s. Spielregeln Betreuung **B2,St 76**)*
- 207. *Hygiene (s. Spielregeln Behandlung **B2,St 75**)*

I

- 208. *Ich-Botschaften (**B2,St 38**)*
- 209. *Ich - wir (s. Ich-Botschaften **B2,St 38**, Man **B2,St 55**)*
- 210. *Ideenkiller (s. Killerphrasen **B1,St 56**)*
- 211. *Imagewerbung (**B2,St 39**) (s. a. Alleinstellung im Markt **B2,St 4**)*
- 212. *Impulse, Sendung und Empfang von (**B1,St 51**) (s. a. Spielregeln für
Kommunikation **B2,St 78**, A- und B-Informationen **B1,St 1**)*
- 213. *„In einer Minute...“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
- 214. *Informationsinhalte Internet (s. Internet-Informationen **B2,St 40**)*
- 215. *Innere Kündigung von Kunden (**B1,St 52**) (s. a. Beschwerden **B1,St 25**)*
- 216. *Intensivberatung (s. Beratung **B1,St 22**, Beratungsablauf **B1,St 23**,
Spielregeln für Beratung **B2,St 77**)*
- 217. *Interessenpartner (s. Beziehungsqualität **B2,St 13**)*
- 218. *Internet-Informationen (**B2,St 40**)*
- 219. *Intuition (**B2,St 41**) (s. a. Emotionale Intelligenz **B1,St 39**)*
- 220. *„Ist es recht so?“ (**B2,St 42**) (s. a. Zufriedenheitsabfragen **B1,St 102**)*

J

- 221. *Ja (und ja, ja) (**B1,St 53**)*
- 222. *„Jetzt sind Sie dran“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
- 223. *Junge Kunden (**B1,St 54**)*

K

- 224. *Kaffeekasse (**B1,St 55**)*
- 225. *Kalkulation der Preise (s. Cent-Bilanz **B1,St 31**, Löhne, Preise und
Dienstleistungsqualität **B1,St 65**, Preisgestaltung **B2,St 68**,
Preisverteidigung **B2,St 69**)*
- 226. *Kartei (s. Kundenkarte mit Muster **B1,St 62**)*
- 227. *Kassenbeleg/Kassenbon (s. Bedienungszettel mit Muster **B1,St 19**)*
- 228. *„Karteileichen“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
- 229. *Kaufen (s. Beraten und Verkaufen **B1,St 21**)*
- 230. *„Kein Bedarf“ (s. Einwände **B2,St 18**)*
- 231. *„Kein Interesse“ (s. Einwände **B2,St 18**)*
- 232. *„Keine Zeit“ (s. Einwände **B2,St 18**)*
- 233. *Killerphrasen (**B1,St 56**)*
- 234. *Kinder (s. Kinderpreise **B1,St 57**)*
- 235. *Kinderpreise (**B1,St 57**)*
- 236. *„Kopf waschen“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
- 237. *„Kleiderordnung“ (s. Vorleben! **B2,St 90**)*
- 238. *„König Kunde“ (s. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**)*

239. *Körpersprache (B2,St 43) (s. a. Blickkontakt B1,St 30, Kundennähe B2,St 48)*
240. *Kollegen (s. Konkurrenz B2,St 44)*
241. *Kommunikation (B1,St 58) (s. a. Spielregeln Kommunikation B2,St 78, Ja B1,St 53)*
242. *Kompensation (psychologisch B1,St 59) (s. a. Abwehrmechanismen B1,St 4)*
243. *Kompetenzen (s. Chefsache B1,St 33)*
244. *Konkurrenz (B2,St 44) (s. a. Testkunden B2,St 83, Wortwahl, falsche und richtigere (B2,St 93)*
245. *Konkurrenzbeobachtung (s. Konkurrenz B2,St 44, s. a. Testkunden B2,St 83)*
246. *Konstante Leistung (B2,St 45) (s. a. Beratung B1,St 22)*
247. *Kooperativer Umgangsstil mit Kunden (B1, St 60) (s. a. Manipulation und Motivation B2,St 56)*
248. *Kosmetische Dienstleistungen (s. Friseur/Friseurin als Berufsbezeichnung B2,St 26)*
249. *Kosten (s. Centbilanz (B1,St 31) (s. a. Preisargumentation B1,St 75)*
250. *Kostenlos (s. Aufmerksamkeiten des Hauses, B1,St 14, Dissens B1,St 36)*
251. *Kostensteigerungen (s. Preisargumentation B1,St 75)*
252. *Kostenvoranschlag (s. Preisgestaltung (B2,St 68)*
253. *Krankheitsausfall (B1,St 61)*
254. *Kundenadressen (s. Kundenkarte mit Muster B1,St 62)*
255. *Kundenbefragung (s. Zufriedenheitsabfragen B1,St 102, s. a. Testkunden B2,St 83, Wunschzettel B1,St 101)*
256. *Kundenbibliothek (s. Kundenlektüre B2,St 47)*
257. *Kundeneinwände (s. Einwände B2,St 18)*
258. *Kundenempfehlung (s. Empfehlungen und Erwähnungen B2,St 19)*
259. *Kundenerwartungen (B2,St 46) (s. a. Wünsche und Ziele von Kunden B2,St 94, s. a. Beratung B1,St 22)*
260. *Kundengeschenke (s. Aufmerksamkeit des Hauses B1,St 14)*
261. *Kundenkarte (mit Muster) (B1,St 62)*
262. *Kundenkartei (s. Kundenkarte B1,St 62)*
263. *Kundenlektüre (B2,St 47)*
264. *Kundennähe (B2,St 48) (s. a. Vertrauenssache B1,St 98, Zu guter Letzt: Der wichtigste Tipp B2,St 97)*
265. *Kundenname (s. Alphabet B1,St 8, Neukunden-Erfassungsblatt B1,St 70, Telefongesprächsführung B1,St 92)*
266. *Kundennutzen (s. Erklären von Arbeiten, B2,St 22, Wünsche und Ziele von Kunden B2,St 94)*
267. *Kundenorientierung – das 11. Gebot (B2,St 49) (s. a. Dienstleistungsqualität B1,St 35)*
268. *Kundensicht (s. Beratung B1,St 22, Kundenwünsche B2,St 51)*
269. *Kudentypen (B2,St 50) (s. a. Anspruchsvolle Kunden B1,St 11), schwierige Kunden B1,St 89, Die nette Kundin B2,St 14)*
270. *Kundenwünsche (B2,St 51) (s. a. Wünsche und Ziele von Kunden B2,St 94, Wunschbilder B2,St 95, Wunschtermine B2,St 96, Veränderungsmotive B2,St 87)*
271. *„Kundenwunsch-Aufschreibeverfahren“ (s. Wunschtermine B2,St 96)*
272. *Kundenzufriedenheit (s. Zufriedenheitsabfragen B1,St 102, s. a. „Ist es recht so?“ B2,St 42)*
273. *„Kunde wirbt Kunde“ (s. Empfehlung und Erwähnung B2,St 19)*

L

274. *Lachen (B1,St 63) (s. a. Lächeln B1,St 64, Arbeitsfreude und Lebensfreude B2,St 5)*
275. *Ladenöffnungszeiten (B2,St 52) (s. a. Spielregeln Betriebsorganisation B2,St 79)*
276. *Lächeln (B1,St 64) (s. a. Lachen B1,St 63)*

- 277. *Lästige Anrufe (s. Telefongesprächsführung **B1,St 92**)*
- 278. *Laufzettel (s. Bedienungszettel mit Muster **B1,St 19**)*
- 279. *Lebensfreude (s. Arbeitsfreude und Lebensfreude **B2,St 5**)*
- 280. *Leerlauf (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)*
- 281. *Lehrlingseinsatz (s. Assistenzarbeit **B1,St 13**)*
- 282. *Leistungskonstanz (s. konstante Leistung **B2,St 45**)*
- 283. *Leistungslohn (**B2,St 53**) (s. a. Löhne, Preise und Dienstleistungsqualität **B1,St 65**)*
- 284. *Lektüre (s. Kundenlektüre **B2,St 47**)*
- 285. *Liebe (s. Kundenorientierung, das 11. Gebot **B2,St 49**, Dienstleistung mit Liebe **B2,St 15**, s. a. Dienstleistungsqualität **B1,St 35**, Dienstleistungsrad **B2,St 16**, Zu guter Letzt **B2,St 97**)*
- 286. *Lob (s. A- und B-Informationen **B1,St 1**, Manipulation und Motivation **B2,St 56**)*
- 287. *Löhne, Preise und Dienstleistungsqualität (**B1,St 65**) (s. a. Leistungslohn **B2,St 53**)*

M

- 288. *Mängel (s. Fehler **B1,St 43**, Reklamationen **B1,St 80**, Garantie und Gewährleistung **B1,St 47**)*
- 289. *Märchenberuf Friseurin (**B2,St 54**) (s. a. Berufschancen **B1,St 24**)*
- 290. *„Man“ (**B2,St 55**) (s. a. Ich-Botschaften **B2,St 38**)*
- 291. *Manipulation und Motivation (**B2,St 56**) (s. a. Kooperativer Umgangsstil mit Kunden **B1,St 60**)*
- 292. *Markenartikel (s. verwendete Produkte **B1,St 99**)*
- 293. *„Marktbegleiter“ (s. Konkurrenz **B2,St 44**)*
- 294. *Marktforschung I (**B2,St 57**) (s. a. Zufriedenheitsabfragen **B1,St 102**)*
- 295. *Marktforschung II (**B2,St 58**) (s. a. Zufriedenheitsabfragen **B1,St 102**)*
- 296. *Medienschelte, Umgang mit... (**B2,St 59**)*
- 297. *„Meine Wenigkeit“ (**B1,St 66**) (s. a. Ich-Botschaften **B2,St 38**)*
- 298. *Mimik (s. Körpersprache **B2,St 43**, Kundennähe **B2,St 48**)*
- 299. *Minderung (s. Reklamationen **B1,St 80**, Garantie und Gewährleistung **B1,St 47**)*
- 300. *Missverständnisse (s. Dissens **B1,St 36**)*
- 301. *Mitarbeitervorstellung (s. Mitarbeiter, neue **B1,St 67**)*
- 302. *Mitarbeiter, neue (**B1,St 67**) (s. a. Neukunden und Neukundengewinnung **B1,St 69**)*
- 303. *Mitbewerber (s. Konkurrenz **B2,St 44**, s. a. Wortwahl falsche und.. **B2,St 93**)*
- 304. *Mitschreiben (s. Beschwerde-Erfassungsblatt **B1,St 26**, Kundenkarte mit Muster **B1,St 62**)*
- 305. *Mode (s. Trendfrisuren **B2,St 85**)*
- 306. *Modellsuche (**B1,St 68**)*
- 307. *Modelltraining (s. Modellsuche **B1,St 68**, s. a. Assistenzarbeit **B1,St 13**)*
- 308. *Motivation (s. Manipulation und Motivation **B2,St 56**)*
- 309. *Mundpropaganda (s. Empfehlung und Erwähnung **B2,St 19**)*
- 310. *Mustern (**B2,St 60**) (s. a. Bewertungen **B2,St 12**)*
- 311. *Mut (zu Veränderungen) (s. Kundentypen **B2,St 50**, Veränderungsmotive **B2,St 87**)*
- 312. *Mystery shopping (s. Testkunden **B2,St 83**)*

N

- 313. *Nacharbeit bei Neukunden (**B2,St 61**) (s. a. Neukunden und Neukundengewinnung **B1,St 69**)*
- 314. *Nachbarn – zwei Werbebriefe dazu (**B2,St 62**)*
- 315. *Nächster Termin (**B2,St 63**) (s. a. Terminservice **B1,St 94**)*

- 316. Name der Kunden (s. Alphabet **B1,St 8**, Telefongesprächsführung **B1,St 92**)
- 317. Nein sagen (s. ja **B1,St 53**)
- 318. Nervenzellen (s. Spiegelneurone **B2,St 73**)
- 319. Nette Kunden (s. Die nette Kundin **B2,St 14**)
- 320. Neubürger (**B2,St 64**)
- 321. Neue Mitarbeiter (s. Mitarbeiter, neue **B1,St 67**)
- 322. Neukunden und Neukundengewinnung (mit Checkliste) (**B1,St 69**)
(s. a. Nacharbeit bei Neukunden **B2,St 61**)
- 323. Neukundenerfassungsblatt (Muster) (**B1,St 70**) (s. a. Neukunden und Neukundengewinnung (mit Checkliste) (**B1,St 69**))
- 324. Nichtraucher (s. Nichtraucher **B1,St 71**) (s. a. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 325. Nonverbale Kommunikation (s. Körpersprache **B2,St 43**,
s. a. Kommunikation **B1,St 58**)
- 326. Null-Fehler-Strategie (s. Fehler **B1,St 43**)
- 327. „Nur Friseur“ (**B2,St 65**) (s. a. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)

O

- 328. Öffnende und schließende Fragen (**B1,St 72**) (s. a. Beraten und Verkaufen **B1,St 21**, Beratung **B1,St 22**)
- 329. Öffnungszeiten (s. Ladenöffnungszeiten **B2,St 52**)
- 330. Optik (s. Äußere Optik **B2,St 1**)
- 331. Organisation (s. Spielregeln Betriebsorganisation **B2,St 79**)

P

- 332. Passantenansprache durch Schaufenster (**B2,St 66**) (s. a. Frisurenposter **B2,St 28**)
- 333. Passantenansprache durch Mitarbeiter (**B1,St 73**) (s. a. Neukunden und Neukundengewinnung **B1,St 69**)
- 334. „Passive Haarpflege“ (s. Haarpflegemittel **B2,St 34**)
- 335. „Pausierende Kunden“ (s. ehemalige Kunden **B1,St 37**, s. a. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 336. Philosophie (s. Unternehmensphilosophie **B1,St 95**)
- 337. Preisanfragen (**B1,St 74**) (s. a. Preisgestaltung **B2,St 68**, „Ferndiagnosen“ **B1,St 45**)
- 338. Preisargumentation (**B1,St 75**) (s. a. Qualität und Preis **B1,St 77**,
„Teuer“ **B2,St 84**)
- 339. Preisdarstellung (s. Preisgestaltung **B2,St 68**, Unterschiedliche Preise **B1,St 96**, Preisargumentation **B1,St 75**)
- 340. Preiselastizität der Nachfrage (s. Preisempfindlichkeit **B2,St 67**)
- 341. Preisempfindlichkeit (**B2,St 67**) (s. a. Preisargumentation **B1,St 75**,
„Teuer“ **B2,St 84**)
- 342. Preiserhöhungen (s. Löhne, Preise und Dienstleistungsqualität **B1,St 65**,
s. a. Preisempfindlichkeit **B2,St 67**, Preisargumentation **B1,St 75**,
„Teuer“ **B2,St 84**)
- 343. Preisgestaltung (**B2,St 68**)
- 344. Preisimage (s. „Teuer“ **B2,St 84**, s. a. Preisempfindlichkeit **B2,St 67**)
- 345. Preiskalkulation (s. Preisgestaltung **B2,St 68**, Centbilanz **B1,St 31**,
s. a. Löhne, Preise und Dienstleistungsqualität **B1,St 65**)
- 346. Preisklarheit (s. Preisgestaltung **B2,St 68**)
- 347. Preisminderung (s. Reklamationen **B1,St 80**)
- 348. Preisunterschiede (s. Unterschiedliche Preise **B1,St 96**,
s. a. Kinderpreise **B1,St 57**)
- 349. Preisverteidigung (**B2,St 69**) (s. a. Preisargumentation **B1,St 75**,
„Teuer“ **B2,St 84**)

- 350. *Preis-Leistungsverhältnis (B2,St 70) (s. a. Preisverteidigung B2,St 69)*
- 351. *Privates Telefonieren (s. Handy B2,St 37)*
- 352. *„Problemhaar“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere B2,St 93)*
- 353. *Problemvermeider (s. Chancensucher und Problemvermeider B1,St 32)*
- 354. *Produkte, verwendete (s. verwendete Produkte B1,St 99)*
- 355. *Produktempfehlungen (s. Empfehlung von Produkten B2,St 20)*
- 356. *Produktqualität (s. verwendete Produkte B1,St 99)*
- 357. *Produkttests (s. verwendete Produkte B1,St 99)*
- 358. *Produktverkauf (s. a. Beraten und Verkaufen B1,St 21)*
- 359. *Prospekte verteilen (s. Passantenansprache B1,St 73)*
- 360. *Psychologische Eingriffe (s. Veränderungsmotive B2,St 87)*

Q

- 361. *Qualität (B1,St 76) (s. a. Dienstleistungsqualität B1,St 35, Qualitätsmanagement B1,St 78, Qualität und Preis B1,St 77)*
- 362. *„Qualität verkauft sich schlecht“ (B2, St 71)*
- 363. *Qualität und Preis (B1,St 77) (s. a. Löhne, Preise und Dienstleistungsqualität B1,St 65, Preisargumentation B1,St 75)*
- 364. *Qualitätsmanagement (B1,St 78) (s. a. Dienstleistungsqualität B1,St 35, Qualität B1,St 76)*
- 365. *Qualitätsstandards (s. Spielregeln B2,St 74 - 80, s. a. Kundenerwartungen B2,St 46, Dienstleistungsqualität B1,St 35)*
- 366. *Qualitätsverbesserung (s. Qualität verkauft sich schlecht B2,St 71)*

R

- 367. *Rat (s. Beraten und Verkaufen B1,St 21, Beratung B1,St 22)*
- 368. *Rationalisierung (psychologisch) (B1,St 79) (s. a. Abwehrmechanismen B1,St 4)*
- 369. *Rauchen im Geschäft (s. Nichtraucher salons B1,St 71)*
- 370. *Rechnung erklären (s. Spielregeln Betreuung B2,St 76)*
- 371. *Reklamationen (B1,St 80) (s. a. Beschwerden B1,St 25, Beschwerde-Erfassungsblatt B1,St 26, Garantie und Gewährleistung B1,St 47)*
- 372. *Reklamations-Erfassungsblatt (s. Beschwerde-Erfassungsblatt B1,St 26)*
- 373. *Rezepte (s. Empfehlung von Produkten B2,St 20, s. a. Haarpflege zu Hause B1, St 50)*
- 374. *Rezeptionsarbeit (B1,St 81) (s. a. Spielregeln Betriebsorganisation B2,St 79, Rezeptionsarbeit – Arbeitsfelder (Checkliste) B1,St 82)*
- 375. *Rezeptionsarbeit II - ein Interview (B2,St 72)*
- 376. *Rezeptionsarbeit - Arbeitsfelder (Checkliste) (B1,St 82)*
- 377. *Rezeptionsarbeit - Standards (B1,St 83) (Rezeptionsarbeit – Arbeitsfelder (Checkliste) B1,St 82)*
- 378. *Rezeptur (s. Kundenkarte mit Muster B1,St 62)*
- 379. *Richtig (s. Ergebnisqualität B2,St 21, „Falsch“ B1,St 42)*
- 380. *Rückruf nach Besuch (s. Anruf bei Kunden B1,St 10)*
- 381. *Rücknahme von Produkten (s. Reklamationen B1,St 80)*
- 382. *Rückzug (psychologisch) (B1,St 84) (s. a. Abwehrmechanismen B1,St 4)*
- 383. *Rückzugsmöglichkeiten für Kunden beim Verkauf (B1,St 85)*

S

- 384. *Salonleitung im täglichen Ablauf (Checkliste) (B1,St 86)*
- 385. *Schadensbehebung (s. Reklamationen B1,St 80, Garantie und Gewährleistung B1,St 47)*
- 386. *Schadensersatz (s. Reklamationen B1,St 80)*
- 387. *Schließende Frage (s. öffnende und schließende Fragen B1,St 72)*

388. *Schaufenster (s. Passantenansprache B2,St 66)*
389. *Schnitthaare entfernen (s. Haare entfernen B2,St 33)*
390. *Schönheit (s. Gedanken B2,St 32)*
391. *Schönheitsberatung (s. Spielregeln Beratung B2,St 77)*
392. *Schönheitsdienstleistungen (s. Friseur, Friseurin als Berufsbezeichnung B2,St 26)*
393. *Schönheitsexperte (s. Friseur/Friseurin als Berufsbezeichnung B2,St 26)*
394. *Schuldanerkenntnis (B1,St 87) (s. a. Bedauern B1,St 17, Reklamationen B1,St 80, Garantie und Gewährleistung B1,St 47)*
395. *Schutzhandschuhe (s. Handschuhbenutzung B2,St 36)*
396. *„Schwalben“ und „Ratten“ (B1,St 88) (s. a. Marktforschung I B2,St 57)*
397. *Schwierige Kunden (B1,St 89) (s. a. Die nette Kundin B2,St 14)*
398. *Selbstbewusstsein (s. Meine Wenigkeit B1,St 66) (s. a. Berufsstolz B2,St 11)*
399. *„Seelischer Mülleimer“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere B2,St 93)*
400. *Sendung und Empfang (s. Impulse B1,St 51)*
401. *Service (s. Spielregeln Betreuung B2,St 76, Dienstleistungsqualität B1,St 35)*
402. *„Sind Sie angemeldet?“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere B2,St 93)*
403. *„Soforttermine“ (s. Terminservice B1,St 94, Wunschtermine B2,St 96)*
404. *„Sonderleistungen“ (s. Wortwahl falsche und richtigere B2,St 93)*
405. *Späße und Witze (s. Lachen B1,St 63)*
406. *Spätdienst (s. Salonleitung - Checkliste B1,St 86, s. a. Ladenöffnungszeiten B2,St 52)*
407. *Spaß an der Arbeit (s. a. Lachen B1,St 63, Arbeitsfreude und Lebensfreude B2,St 5)*
408. *Spezialpreise (s. Preisgestaltung B2,St 68)*
409. *Spiegelneurone (B2,St 73) (s. a. Impulse, Sendung und Empfang von... B1,St 51)*
410. *Spiele (s. Wartezeiten B1,St 100)*
411. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für Beauty-Dienstleistungen (B2,St 74)*
412. *Spielregeln(Qualitätsstandards) Behandlung der Kunden (B2,St 75)*
413. *Spielregeln (Qualitätsstandards) Betreuung der Kunden (B2,St 76)*
414. *Spielregeln (Qualitätsstandards) Beratung der Kunden (B2,St 77)*
415. *Spielregeln (Qualitätsstandards) Kommunikation mit Kunden (B2,St 78)*
416. *Spielregeln (Qualitätsstandards) Betriebsorganisation (B2,St 79)*
417. *Spielregeln (Qualitätsstandards) Arbeitsplatz der Mitarbeiter (B2,St 80)*
418. *Spitzenleistung (s. Ergebnisqualität B2,St 21, Dienstleistungsqualität B1,St 35)*
419. *Spontanbesucher (s. Terminservice B1,St 94)*
420. *Sprache (B2,St 81) (s. a. Stimme B1,St 91, Killerphrasen B1,St 56, Zwischentöne B1,St 103)*
421. *Sprüche zum Abgewöhnen (s. Killerphrasen B1,St 56, Wortwahl, falsche und richtigere B2,St 93)*
422. *Stakeholder (s. Beziehungsqualität B2,St 13)*
423. *Stammkunden und Stammkundenpflege (mit Checkliste) (B1,St 90)*
424. *Standardisierung (s. Spielregeln B2,St 74 – 80)*
425. *Stimme (B1,St 91) (s. a. Sprache B2,St 81, Zwischentöne B1,St 103)*
426. *Störungen (s. Spielregeln Behandlung B2,St 75, Betreuung B2,St 76)*
427. *Synonyme (s. „Einfach“ B1,St 38)*

T

428. *Teamarbeit (B2,St 82) (s. a. Beziehungsqualität B2,St 13)*
429. *Teilnahme (s. Kundennähe B2,St 48)*
430. *Telefonbenutzung (s. Handy B2,St 37)*
431. *Telefongesprächsführung mit Musterstandards (B1,St 92) (s. a. Terminservice B1,St 94)*
432. *Telefonieren (s. Telefongesprächsführung B1,St 92)*

- 433. Terminabsagen (**B1,St 93**) (s. a. Krankheitsausfall **B1,St 61**)
- 434. Terminreservierung (s. Terminservice **B1,St 94**)
- 435. Terminservice (**B1,St 94**) (s. a. Nächster Termin **B2,St 63**,
Telefongesprächsführung **B1,St 92**)
- 436. Terminverkauf (s. Terminservice **B1,St 94**, Nächster Termin **B2,St 63**)
- 437. Testkunden (**B2,St 83**) (s. a. Konkurrenz **B2,St 44**)
- 438. „Teuer“ (**B2,St 84**) (s. a. Preisverteidigung **B2,St 69**,
Preisargumentation **B1,St 75**)
- 439. Teure Dienstleistungen (s. „Teuer“ **B2,St 84**, s. a. Medienschelte **B2,St 59**)
- 440. Teures Image (s. „Teuer“ **B2,St 84**)
- 441. „Training in Partnerschaft“ (s. Modellsuche **B1,St 68**)
- 442. Trendfrisuren (**B2,St 85**)
- 443. Trinkgeld (**B2,St 86**) (s. a. Leistungslohn **B2,St 53**)
- 444. „Tschüssi“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)

U

- 445. Überforderung und Unterforderung (s. Flow **B2,St 24**)
- 446. Umgangsstil (s. kooperativer Umgangsstil mit Kunden **B1,St 60**)
- 447. Umsatzprozente, Umsatzprovision (s. Leistungslohn **B2,St 53**)
- 448. Unangenehme Kunden (s. schwierige Kunden **B1,St 89**)
- 449. Unbequeme Kunden (s. schwierige Kunden **B1,St 89**,
s. a. Die nette Kundin **B2,St 14**)
- 450. „Unmodern“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 451. Unternehmensphilosophie, am Beispiel Elite HAIR (**B1,St 95**)
- 452. Unterschiedliche Preise (**B1,St 96**) (s. a. Kinderpreise **B1,St 57**,
s. a. Medienschelte **B2,St 59**, Preisargumentation **B1,St 75**)
- 453. Unzufriedenheit (s. Beschwerden **B1,St 25**, s. a. Beschwerdeerfassungsblatt
B1,St 26, Zufriedenheitsabfragen - mit Muster **B1,St 102**)
- 454. Beschwerden, richtiges (**B1,St 27**)
- 455. USP (s. Alleinstellung im Markt **B2,St 4**)

V

- 456. Verabschiedung (s. Spielregeln Betreuung der Kunden **B2,St 76**)
- 457. Veränderungsmotive (**B2,St 87**) (s. a. Wünsche und Ziele von Kunden
B2,St 94, Wunschbilder **B2,St 95**)
- 458. Verärgerungsgrad (s. Verärgerungsgrad und Zufriedenheitsgrad **B2,St 88**,
s. a. Beschwerde-Erfassungsblatt **B1,St 26**)
- 459. Verbesserungsvorschläge (**B1,St 97**) (s. a. Beschwerden **B1,St 25**,
Wunschzettel **B1,St 101**)
- 460. Verkauf (s. Beraten und Verkaufen **B1,St 21**)
- 461. Verkaufsdruck (s. a. Alternativen **B1,St 9**, Rückzugsmöglichkeiten **B1,St 85**)
- 462. Verkaufstechnik (s. Beraten und Verkaufen **B1,St 21**)
- 463. „Verlorener Kunde“ (s. Wortwahl, falsche und richtigere **B2,St 93**)
- 464. Versicherungsschaden (s. Reklamationen **B1,St 80**, Bedauern **B1,St 17**)
- 465. Vertrauenssache (**B1,St 98**) (s. a. Kundennähe **B2,St 48**)
- 466. Verwandte und Bekannte (von Beschäftigten) (**B2,St 89**)
- 467. Verwendete Produkte (**B1,St 99**)
- 468. Visitenkarten für Mitarbeiter (s. Empfehlung und Erwähnung **B2,St 19**,
Verwandte und Bekannte (**B2,St 89**))
- 469. Vorabberaterung (s. Beratungstermin **B2,St 8**)
- 470. Vorabinformationen (s. Beratungstermin **B2,St 8**)
- 471. Voranmeldung (s. Terminservice **B1,St 94**, s. a. Wortwahl, richtige **B2,St 93**)
- 472. Vorbild (s. Vorleben! **B2,St 90**)
- 473. Vorleben! (**B2,St 90**)
- 474. Vorstellungen bei der Beratung (s. Beratung **B1,St 22**)

W

- 475. *Wandlung* (s. Reklamationen **B1, St 80**, s. a. Garantie und Gewährleistung **B1, St 47**)
- 476. *Wartezeiten* (**B1, St 100**) (s. a. Spielregeln Betreuung der Kunden **B2, St 76**)
- 477. *Weggebliebene Kunden* (**B2, St 91**, s. a. Anruf bei Kunden **B1, St 10**
Terminabsagen **B1, St 93**, *Die nette Kundin* **B2, St 14**, ehemalige Kunden **B1, St 37**)
- 478. *Wellenlänge, gleiche* (s. Impulse **B1, St 51**, s. a. Spiegelneurone **B2, St 72**)
- 479. *Werbebriefe* (s. Nachbarn **B2, St 62**, Neubürger **B2, St 64**, Weggebliebene Kunden **B2, St 91**)
- 480. *Werbesprüche (für Frisurenbilder)* (**B2, St 92**) (s. a. Frisurenposter **B2, St 28**, Alleinstellung im Markt **B2, St 4**)
- 481. *Wert der Friseurarbeit* (s. a. Berufschancen **B1, St 24**, Berufsstolz **B2, St 11**)
- 482. *Wert (rechnerischer) eines Kunden* (s. Barwert eines Kunden **B2, St 6**)
- 483. *Wesen der Friseurdienstleistung* (s. Dienstleistungsqualität **B1, St 35**, Bedienung, **B1, St 18**)
- 484. *Wirkung von Produkten* (s. a. verwendete Produkte **B1, St 99**, Haarausfall **B1, St 49**)
- 485. *Witze* (s. Lachen **B1, St 63**)
- 486. *Wortwahl, falsche und richtige* (**B2, St 93**) (s. a. Killerphrasen **B1, St 56**)
- 487. *Wünsche und Ziele von Kunden* (**B2, St 94**) (s. a. Kundenwünsche **B2, St 51**,
- 488. *Wunschbilder* (**B2, St 95**) (s. Frisurenvorschläge **B2, St 29**, „Wunschtermine“ (**B2, St 96**))
- 489. *Wunschfrisur* (s. Frisurenvorschläge **B2, St 29**)
- 490. *Wunschtermine* (**B2, St 96**) (s. a. Telefongesprächsführung **B1, St 92**, Terminservice (**B1, St 94**) (s. a. Nächster Termin **B2, St 63**))
- 491. *Wunschzettel* (**B1, St 101**) (s. a. Kundenwünsche **B2, St 51**)

Z

- 492. *Zahlungsverweigerung* (s. Reklamation **B1, St 80**, schwierige Kunden **B1, St 89**)
- 493. *Zu guter Letzt: Der wichtigste Tipp* (**B2, St 97**) (s. a. Arbeitsfreude und Lebensfreude **B2, St 5**, Dienstleistungen mit Liebe **B2, St 15**)
- 494. *Zufriedene Kunden* (s. Zufriedenheitsabfragen **B1, St 102**, s. a. Frohe Kunden **B2, St 30**)
- 495. *Zufriedenheitsabfragen (mit Muster)* (**B1, St 102**) (s. a. Marktforschung II **B2, St 58**)
- 496. *Zufriedenheitsgrad* (s. Verärgerungsgrad und Zufriedenheitsgrad **B2, St 88**)
- 497. *Zuhören* (s. Impulse **B1, St 51**, s. a. Spielregeln Beratung **B2, St 77**)
- 498. *Zuneigung* (s. Kundenorientierung **B2, St 49**, s. a. Dienstleistungsqualität **B1, St 35**, Dienstleistungen mit Liebe **B2, St 15**, Dienstleistungsrad **B2, St 16**)
- 499. *Zusatzverkauf* (s. Beraten und Verkaufen **B1, St 21**)
- 500. *Zwischentöne* (**B1, St 103**) (s. a. Stimme **B1, St 91**, Wortwahl, falsche und richtigere (**B2, St 93**))