

# Inhaltsverzeichnis ‚Viel Erfolg im Umgang mit Friseurkunden‘, Band 1 und 2

## **A**

1. *A- Informationen und B-Informationen*
2. *Ablehnende Argumente*
3. *Ablesen (s. a. verwendete Produkte)*
4. *Abwehrmechanismen*
5. *Abwesenheit des Chefs*
6. *Äußere Optik*
7. *Aggression*
8. *Aktionen*
9. *Aktives Zuhören*
10. *Aktuelle Stunde (Bliss City)*
11. *Alleinstellung im Markt*
12. *Alphabet*
13. *Alternativen*
14. *Anruf bei Kunden, mit Ergebnisprotokoll*
15. *Anspruchsvolle Kunden*
16. *Arbeit*
17. *Arbeitsfreude und Lebensfreude*
18. *Assistenzarbeit*
19. *Aufmerksamkeit des Hauses*
20. *Aufwand und Ergebnis*

## **B**

21. *B-Informationen*
22. *Barwert eines Kunden*
23. *Bedauern, bei Reklamationen*
24. *Bedienung*
25. *Bedienungszettel (Muster)*
26. *Begrüßung am Telefon, im Salon*
27. *Beraten und Verkaufen*
28. *Beratung*
29. *Beratungsablauf (Muster-Checkliste)*
30. *Beratungsdiebstahl*
31. *Beratungstermin*
32. *Berufsbild*
33. *Berufschancen*
34. *Berufskrankheiten*
35. *Berufsstolz (von Peter Polzer)*
36. *Beschwerden*
37. *Beschwerde-Erfassungsblatt (Muster)*
38. *Beschwerden, richtiges (mit Checkliste)*
39. *Bewertungen*
40. *Beziehungsqualität*
41. *„Besser“*
42. *Besucherempfang (Muster-Standards)*
43. *Blickkontakt*

## **C**

- 44. *Cent-Bilanz*
- 45. *Chancensucher und Problemvermeider*
- 46. *Chefsache (mit Checkliste)*

## **D**

- 47. *Dankeschön für...*
- 48. *Die nette Kundin*
- 49. *Dienstleistungen mit Liebe*
- 50. *Dienstleistungsqualität*
- 51. *Dienstleistungsrad*
- 52. *Dissens*

## **E**

- 53. *Ehemalige Kunden*
- 54. *„Einfach“*
- 55. *Einfühlungsvermögen und Durchsetzungsvermögen*
- 56. *Einwände (von Kunden)*
- 57. *Emotionale Intelligenz*
- 58. *Emotionen*
- 59. *Empfehlungen und Erwähnungen (von Kunden)*
- 60. *Empfehlung (von Produkten)*
- 61. *Entscheiden*
- 62. *Ergebnisqualität*
- 63. *Erklären von Arbeiten*

## **F**

- 64. *„Falsch“*
- 65. *Fehler*
- 66. *Fehlerkosten*
- 67. *Fehlverkäufe*
- 68. *„Ferndiagnosen“*
- 69. *Flow*
- 70. *Freundlichkeit*
- 71. *Friseur/Friseurin als Berufsbezeichnung*
- 72. *Frisurenmappe*
- 73. *Frisurenposter*
- 74. *Frisurenvorschläge (mit Auswertungsblatt)*
- 75. *Frohe Kunden*

## **G**

- 76. *Gäste*
- 77. *Gastfreundschaft*
- 78. *Garantie und Gewährleistung*
- 79. *Gebrauchsanweisungen (für Frisuren)*
- 80. *Gedanken*

## **H**

- 81. *Haarausfall*
- 82. *Haare entfernen*
- 83. *Haarpflege zu Hause*
- 84. *Haarpflegemittel*
- 85. *Haarwäsche*
- 86. *Handschuhbenutzung*
- 87. *Handy*

## **I**

- 88. *Ich-Botschaften*
- 89. *Imagewerbung*
- 90. *Impulse (Sendung und Empfang von...)*
- 91. *Innere Kündigung von Kunden*
- 92. *Internet-Informationen (Informationsinhalte - Checkliste)*
- 93. *Intuition*
- 94. *Ist es recht so?*

## **J**

- 95. *Ja*
- 96. *Junge Kunden*

## **K**

- 97. *Kaffeekasse*
- 98. *Killerphrasen*
- 99. *Kinderpreise*
- 100. *Körpersprache*
- 101. *Kommunikation*
- 102. *Kompensation (psychologisch)*
- 103. *Konkurrenz*
- 104. *Konstante Leistung*
- 105. *Kooperativer Umgangsstil mit Kunden*
- 106. *Krankheitsausfall*
- 107. *Kundenerwartungen*
- 108. *Kundenkarte (mit Muster)*
- 109. *Kundenlektüre*
- 110. *Kundennähe*
- 111. *Kundenorientierung - das 11. Gebot*
- 112. *Kudentypen*
- 113. *Kundenwünsche*

## **L**

- 114. *Lachen*
- 115. *Ladenöffnungszeiten*
- 116. *Lächeln*
- 117. *Leistungslohn*
- 118. *Löhne, Preise und Dienstleistungsqualität*

## **M**

- 119. *Märchenberuf Friseurin*
- 120. *Man*
- 121. *Manipulation und Motivation (s. a. Zufriedenheitsabfragen)*
- 122. *Marktforschung I*
- 123. *Marktforschung II*
- 124. *Medienschelte, Umgang mit...*
- 125. *„Meine Wenigkeit“*
- 126. *Mitarbeiter, neue*
- 127. *Modellsuche*
- 128. *Mustern*

## **N**

- 129. *Nacharbeit bei Neukunden (von Hans Wolf)*
- 130. *Nachbarn (zwei Werbebriefe dazu)*
- 131. *Nächster Termin*
- 132. *Neubürger (von Thomas Krieg)*
- 133. *Neukunden und Neukundengewinnung (mit Checkliste)*
- 134. *Neukundenerfassungsblatt (Muster)*
- 135. *Nichtrauchsalons*
- 136. *„Nur Frisur“*

## **O**

- 137. *Öffnende und schließende Fragen*

## **P**

- 138. *Passantenansprache I (persönlich)*
- 139. *Passantenansprache II (durch Schaufenster)*
- 140. *Preisanfragen*
- 141. *Preisargumentation*
- 142. *Preisempfindlichkeit*
- 143. *Preisgestaltung*
- 144. *Preisverteidigung*
- 145. *Preis-Leistungsverhältnis (Checkliste)*

## **Q**

- 146. *Qualität*
- 147. *Qualität und Preis*
- 148. *„Qualität verkauft sich schlecht“*
- 149. *Qualitätsmanagement*

## **R**

- 150. *Rationalisierung (psychologisch)*
- 151. *Reklamationen*
- 152. *Rezeptionsarbeit I*
- 153. *Rezeptionsarbeit - Arbeitsfelder (Checkliste)*
- 154. *Rezeptionsarbeit – Standards (Muster)*
- 155. *Rezeptionsarbeit II*
- 156. *Rückzug (psychologisch)*
- 157. *Rückzugsmöglichkeiten für Kunden beim Verkauf*

## **S**

- 158. *Salonleitung im täglichen Ablauf (Muster-Checkliste)*
- 159. *Schuldanerkenntnis*
- 160. *„Schwalben“ und „Ratten“*
- 161. *Schwierige Kunden*
- 162. *Spiegelneurone*
- 163. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für Beauty-Dienstleistungen*
- 164. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für Behandlung der Kunden (3 Checklisten)*
- 165. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für Betreuung der Kunden (3 Checklisten)*
- 166. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für Beratung der Kunden (3 Checklisten)*
- 167. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für die Kommunikation mit Kunden (3 Checklisten)*
- 168. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für die Betriebsorganisation (3 Checklisten)*
- 169. *Spielregeln (Qualitätsstandards) für den Arbeitsplatz der Mitarbeiter (3 Checklisten)*
- 170. *Sprache*
- 171. *Stammkunden und Stammkundenpflege (mit Checkliste)*
- 172. *Stimme*

## **T**

- 173. *Teamarbeit*
- 174. *Telefongesprächsführung mit Musterstandards (Checkliste)*
- 175. *Terminabsagen*
- 176. *Terminservice*
- 177. *Testkunden (mit Fragebogen)*
- 178. *„Teuer“*
- 179. *Trendfrisuren*
- 180. *Trinkgeld*

## **U**

- 181. *Unternehmensphilosophie am Beispiel Elite Hair*
- 182. *Unterschiedliche Preise*

## **V**

- 183. *Veränderungsmotive*
- 184. *Verärgerungsgrad und Zufriedenheitsgrad*
- 185. *Verbesserungsvorschläge*
- 186. *Vertrauenssache*
- 187. *Verwandte und Bekannte (von Beschäftigten)*
- 188. *Verwendete Produkte*
- 189. *Vorleben!*

## **W**

- 190. *Wartezeiten*
- 191. *Weggebliebene Kunden*
- 192. *Werbgespräche (für Frisurenbilder)*
- 193. *Wortwahl, falsche und richtigere*
- 194. *Wünsche und Ziele von Kunden*
- 195. *„Wunschbilder“*
- 196. *Wunschtermine*
- 197. *Wunschzettel*

## **Z**

- 198. *Zufriedenheitsabfragen (mit Muster)*
- 199. *Zwischentöne*
- 200. *Zu guter Letzt: Der wichtigste Tipp*

Anhang: Die systematische Nutzung der Stichwörter  
Aus Sternen Taler machen!

Die 200 Stichwörter zum Abarbeiten in Sterntaler-Checklisten mit Muster-Checkliste

**Stichwortverzeichnis mit 500 Stichwörtern**