

# THE HOLY BIBLE

Stand 3-Mar-25

## Inhalt

<u>1.1</u>	<u>Vorwort</u>	<u>9</u>
<u>1.2</u>	<u>Betriebsgeheimnisse</u>	<u>9</u>
<u>2</u>	<u>SALONPHILOSOPHIE</u>	<u>9</u>
<u>2.1</u>	<u>Vision</u>	<u>9</u>
<u>2.2</u>	<u>Unternehmenswerte</u>	<u>10</u>
<u>2.3</u>	<u>Unsere Wege zum Ziel:</u>	<u>11</u>
<u>3</u>	<u>Unsere TOP SPIELREGELN damit wir uns gut verstehen</u>	<u>11</u>
<u>3.1</u>	<u>Unsere Öffnungszeiten sind:</u>	<u>11</u>
<u>3.2</u>	<u>Arbeitszeiten/Krankheit/Urlaub</u>	<u>12</u>
<u>3.3</u>	<u>Entwicklungsgespräche/ Betriebsabende:</u>	<u>12</u>
<u>3.4</u>	<u>Teammeetings:</u>	<u>12</u>
<u>3.5</u>	<u>Arbeitskleidung + Optik:</u>	<u>12</u>
<u>3.6</u>	<u>Was wir tun/ nicht tun</u>	<u>13</u>
<u>3.7</u>	<u>Salon, Küche, Pausenraum und Toilette</u>	<u>13</u>
<u>3.8</u>	<u>Umgang mit Saloninventar + Produkten</u>	<u>14</u>
<u>3.9</u>	<u>Reklamation</u>	<u>14</u>
<u>3.10</u>	<u>Zusammenarbeit</u>	<u>14</u>
<u>3.11</u>	<u>Weiterentwicklung unseres Konzeptes</u>	<u>15</u>
<u>3.12</u>	<u>Empfang</u>	<u>15</u>
<u>3.13</u>	<u>Betretung im Salon</u>	<u>15</u>
<u>3.14</u>	<u>und Verabschiedung</u>	<u>15</u>
<u>4</u>	<u>KUNDENUMGANG</u>	<u>16</u>
<u>4.1</u>	<u>Kundenumgang im Salon</u>	<u>16</u>
<u>4.1.1</u>	<u>Terminvereinbarung</u>	<u>16</u>
<u>4.1.2</u>	<u>Empfang im Salon</u>	<u>17</u>

4.1.3	<u>Kundenberatung</u>	18
4.1.4	<u>Betreuung im Salon Service</u>	18
4.1.5	<u>Verabschiedung</u>	19
4.2	<u>KUNDENUMGANG AM TELEFON</u>	19
4.3	<u>REKLAMATION UND BESCHWERDEN</u>	20
4.3.1	<u>Beschwerden</u>	20
4.3.2	<u>Reklamation</u>	21
4.4	<u>Getränke servieren</u>	22
4.5	<u>Neukunden</u>	24
5	<u>VERHALTEN IM UND AUSSERHALB DES SALON´S</u>	24
5.1	<u>Alkohol und Drogen</u>	25
5.2	<u>Rauchen</u>	25
5.3	<u>Parken</u>	25
6	<u>VERANTWORTUNGSBEREICH DER MITARBEITER</u>	25
6.1	<u>AUFGABEN STANDARDTLEITBILD</u>	25
6.2	<u>EINZELAUFGABEN DER MITARBEITER</u>	26
6.3	<u>STELLENBESCHREIBUNG</u>	26
6.3.1	<u>Aufgaben und Tätigkeiten (Kurzform)</u>	26
6.3.2	<u>Aufgaben und Tätigkeiten (Beschreibung)</u>	27
6.3.3	<u>Waschen, pflegen, schneiden</u>	27
6.3.4	<u>Trendfrisur mit passendem Make-up</u>	27
6.3.5	<u>Organisatorische Aufgaben</u>	28
6.3.6	<u>Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen</u>	28
7	<u>WEITERBILDUNGSPFLICHT/PLAN</u>	29
7.1	<u>Lehrausbildung/</u>	29
7.2	<u>Betrieblicher Ausbildungsplan</u>	30
7.3	<u>Weiterbildung</u>	31
7.4	<u>Weiterbildungsplan 2019</u>	32
7.4.1	<u>Einarbeitung neuer Mitarbeiter</u>	32
7.4.2	<u>Lehrmaterial&amp;Fachliteratur</u>	33

7.4.3	Arbeitsanweisungen	33
7.4.4	Ausbildungsleitung	34
7.4.5	Prüfungssystem	35
8	ORDNUNG UND SAUBERKEIT	37
8.1	Das äußere Erscheinungsbild der Mitarbeiter	37
8.2	Das Erscheinungsbild des Salons	37
8.3	Hygiene	39
8.4	AUFGABEN VOR SALONÖFFNUNG	39
8.4.1	Türen öffnen	39
8.4.2	Werbeaufsteller Rausstellen	39
8.4.3	PC hochfahren	39
8.4.4	Kaffeeautomat anstellen	40
8.4.5	Musikanlage einschalten	40
8.4.6	Sauberkeit und Ordnung prüfen	40
8.4.7	Waschmaschine anstellen	40
8.4.8	Handtücher zusammenlegen	40
8.4.9	Kassen vorbereiten	40
8.4.10	Salonlicht, Lüftung und Wasserwand einschalten	40
8.5	AUFGABEN NACH SALONSCHLIESSUNG	40
8.5.1	Salonreinigung	40
8.5.2	Eigenen Arbeitsplatz säubern	40
8.5.3	Kaffeeautomaten	40
8.5.4	Fenster schließen	40
8.5.5	PC herunterfahren	40
8.5.6	Kassen Abschluss	40
8.5.7	Stromverbraucher abstellen	40
8.5.8	Werbe-Aufsteller einholen	40
8.5.9	Türen verschließen	40
8.5.10	Waschmaschine anstellen	40
8.5.11	Geschirrspüler anstellen	40

8.5.12	<u>Sitzauflagen reinbringen</u>	40
8.5.13	<u>Kerzen auspusten, Wasserwand, Kamin und Lüftung ausstellen</u>	40
<u>9</u>	<u>KASSIER VORGANG</u>	<u>41</u>
9.1	<u>Wer darf kassieren?</u>	<u>41</u>
9.2	<u>Wie wird die Kasse eröffnet?</u>	<u>41</u>
9.3	<u>Entnahme von Geld</u>	<u>41</u>
9.4	<u>Trinkgeld</u>	<u>41</u>
9.5	<u>Storno</u>	<u>41</u>
9.6	<u>Kassenabschluss</u>	<u>41</u>
<u>10</u>	<u>KARTENZAHLUNG</u>	<u>42</u>
10.1	<u>Mindestbetrag</u>	<u>42</u>
10.2	<u>Arten von Karten</u>	<u>42</u>
10.2.1	<u>EC- Karten</u>	<u>42</u>
10.2.2	<u>Kreditkarten</u>	<u>42</u>
10.2.3	<u>Bankkarten</u>	<u>42</u>
10.2.4	<u>Geldkarten</u>	<u>42</u>
10.3	<u>Durchführung der Kartenzahlung</u>	<u>42</u>
10.3.1	<u>Ablauf des Zahlungsvorganges bei bekannten Kunden</u>	<u>42</u>
10.3.2	<u>Ablauf des Zahlungsvorganges bei unbekanntem Kunden</u>	<u>43</u>
10.4	<u>Bedienung des Kartenzahlungsterminals</u>	<u>43</u>
10.4.1	<u>Wechsel der Thermobonrolle</u>	<u>43</u>
10.4.2	<u>Storno einer EC- Kartenzahlung</u>	<u>43</u>
10.4.3	<u>Kassenschnitt</u>	<u>43</u>
10.4.4	<u>Funktionsstörung des Kartenzahlungsterminals</u>	<u>43</u>
10.4.5	<u>Sommer/ Winterzeit umstellen am Kartenzahlungsgerät</u>	<b>Fehler!</b>
	<b><u>Textmarke nicht definiert.</u></b>	
10.5	<u>Verhalten bei Rückbuchung einer Kartenzahlung</u>	<u>43</u>
10.6	<u>Umgang mit Belegen des Kartenzahlungsterminals</u>	<u>44</u>
<u>11</u>	<u>Kundenrabattsystem</u>	<u>44</u>
11.1	<u>Vorteile</u>	<u>44</u>

<u>11.2</u>	<u>Verfahrensweise</u>	<u>44</u>
<u>11.3</u>	<u>Einlösen des Kundenrabattes</u>	<u>44</u>
<u>11.4</u>	<u>Rechte des Kundenrabattes</u>	<u>44</u>
<u>12</u>	<u>KUNDENBEDIENUNG/ VERFAHRENSANWEISUNG</u>	<u>45</u>
<u>12.1</u>	<u>Leitstandards</u>	<u>45</u>
<u>12.2</u>	<u>Empfang</u>	<u>45</u>
<u>12.3</u>	<u>Beratung</u>	<u>45</u>
<u>12.3.1</u>	<u>Leitstandards Beratung</u>	<u>45</u>
<u>12.3.2</u>	<u>Begleitende Beratung</u>	<u>46</u>
<u>12.3.3</u>	<u>Spezialberatung – NOCH NICHT AUSGEBILDET</u>	<u>47</u>
<u>12.3.4</u>	<u>Dokumentation von Behandlungsvorgehen</u>	<u>47</u>
<u>12.3.5</u>	<u>EDV-Dokumentation</u>	<u>48</u>
<u>12.3.6</u>	<u>Manuelle Auswertung der Kundenkartei</u>	<u>49</u>
<u>12.3.7</u>	<u>Hilfsmittel für die Beratung</u>	<u>50</u>
<u>12.4</u>	<u>Shampooieren Haar- und Kopfhautreinigung</u>	<u>52</u>
<u>12.5</u>	<u>Conditioner/ Treatment Haar- und Kopfhautpflege</u>	<u>52</u>
<u>12.6</u>	<u>Haare farblich verändern</u>	<u>53</u>
<u>12.7</u>	<u>Dauerwelle</u>	<u>53</u>
<u>12.8</u>	<u>Das Haareschneiden</u>	<u>53</u>
<u>12.9</u>	<u>Das Haare Föhnen</u>	<u>54</u>
<u>12.10</u>	<u>Kassieren</u>	<u>54</u>
<u>12.11</u>	<u>Verabschiedung</u>	<u>54</u>
<u>13</u>	<u>ARBEITSMITTEL UND ARBEITSMATERIAL</u>	<u>55</u>
<u>13.1</u>	<u>Persönliches Handwerkzeug</u>	<u>55</u>
<u>13.2</u>	<u>Betriebsausstattung</u>	<u>55</u>
<u>13.3</u>	<u>Arbeitsmaterial</u>	<u>55</u>
<u>13.3.1</u>	<u>Umgang mit dem Arbeitsmaterial</u>	<u>55</u>
<u>13.3.2</u>	<u>Bestellung von Arbeitsmaterial</u>	<u>55</u>
<u>13.3.3</u>	<u>Einkauf von Arbeits- und Verbrauchsmaterialien durch die Mitarbeiter</u>	<u>55</u>

13.3.4	<u>Warenannahme von Arbeitsmaterialien</u>	56
13.3.5	<u>Warenpräsentation</u>	56
14	<u>ARBEITSZEIT</u>	56
14.1	<u>Allgemein</u>	56
15	<u>ARBEITSSCHUTZ</u>	56
15.1	<u>Belehrungen und Infomaterial</u>	56
15.2	<u>Arbeits- und Wegeunfälle</u>	56
16	<u>KRANKHEITSFALL</u>	57
17	<u>BETRIEBSORDNUNG UND ABLAUF</u>	57
17.1	<u>Leitstandard</u>	57
17.2	<u>Betriebsordnung</u>	57
17.3	<u>Rezeption</u>	58
17.4	<u>Lagerhaltung</u>	60
18	<u>MITARBEITER</u>	60
18.1	<u>Leitstandards zur Personalarbeit</u>	60
18.2	<u>Mitarbeitersuche</u>	61
18.3	<u>Personalauswahl und Einstellung</u>	61
18.4	<u>Einführung eines neuen Mitarbeiter</u>	62
18.5	<u>Abschluss und Kündigung von Arbeitsverträgen</u>	63
18.6	<u>Dokumentation Personalakte</u>	64
18.7	<u>Leistungseinschätzung</u>	64
18.8	<u>Lohnfindung und –Auszahlung</u>	65
18.9	<u>Delegation und Stellvertretung</u>	65
19	<u>Mode und Kreativität</u>	66
19.1	<u>Leit. Mode und Kreativität</u>	66
19.2	<u>Beobachtung &amp; Beschaffung</u>	67
19.3	<u>Kommentation &amp; Kommunikation</u>	67
19.4	<u>Beschaffung &amp; Veranstaltung</u>	68
19.5	<u>Modeauftritt des Salons</u>	68
19.6	<u>Modenschauen</u>	68

<u>19.7</u>	<u>Kreativitätsförderung</u>	<u>69</u>
<u>19.8</u>	<u>Erarbeitung der Frisuren</u>	<u>71</u>
<u>20</u>	<u>Management</u>	<u>71</u>
<u>20.1</u>	<u>Leitstandards f. d. Management</u>	<u>71</u>
<u>20.2</u>	<u>Kosten-&amp;Leistungsrechnung</u>	<u>72</u>
<u>20.3</u>	<u>Finanzwesen</u>	<u>74</u>
<u>20.4</u>	<u>Preisfindung</u>	<u>75</u>
<u>20.5</u>	<u>Kostenmanagement</u>	<u>75</u>
<u>20.6</u>	<u>Einkauf und Lagerhaltung</u>	<u>76</u>
<u>20.7</u>	<u>Marketing</u>	<u>77</u>
<u>21</u>	<u>Kommunikation und Information</u>	<u>78</u>
<u>21.1</u>	<u>Standards Kommunikation und Information</u>	<u>78</u>
<u>21.2</u>	<u>Qualitätszirkelarbeit/ Kreativitätszirkel</u>	<u>78</u>
<u>21.3</u>	<u>Mitarbeiterinformationen</u>	<u>79</u>
<u>21.4</u>	<u>Kundeninformationen</u>	<u>80</u>
<u>21.5</u>	<u>Marktauftritt</u>	<u>81</u>
<u>21.6</u>	<u>Werbung</u>	<u>81</u>
<u>21.7</u>	<u>Preisdarstellung</u>	<u>82</u>
<u>21.8</u>	<u>Markterkundung</u>	<u>83</u>
<u>22</u>	<u>Gesundheit- und Arbeitsschutz</u>	<u>84</u>
<u>22.1</u>	<u>Hautschutz</u>	<u>84</u>
<u>22.2</u>	<u>Gesundheitsschutz</u>	<u>85</u>
<u>22.3</u>	<u>Unfallschutz</u>	<u>85</u>
<u>22.4</u>	<u>Gesundheitsschutz Kunden</u>	<u>86</u>
<u>22.5</u>	<u>Mülltrennung</u>	<u>88</u>
<u>22.6</u>	<u>Umweltschutz</u>	<u>88</u>
<u>23</u>	<u>WICHTIGE TELEFONNUMMERN UND ADRESSEN</u>	<u>89</u>
<u>23.1</u>	<u>Notruf- Nummer</u>	<u>89</u>
<u>23.2</u>	<u>Chef</u>	<u>89</u>
<u>23.3</u>	<u>Rechtliche und steuerliche Vertretung</u>	<u>89</u>

<u>23.4</u>	<u>Mitarbeiter</u>	<u>90</u>
<u>23.5</u>	<u>Lieferanten</u>	<u>90</u>
<u>23.6</u>	<u>Stromversorgung und Gas</u>	<u>90</u>
<u>23.7</u>	<u>Wasserversorgung</u>	<u>90</u>
<u>23.8</u>	<u>Telefon Telekom</u>	<u>91</u>
<u>23.9</u>	<u>Versicherungen</u>	<u>91</u>
<u>23.10</u>	<u>Berufsgenossenschaft</u>	<u>91</u>
<u>23.11</u>	<u>Kartenzahlungsprovider</u>	<u>91</u>
<u>23.12</u>	<u>Heizung- und Sanitärservice</u>	<u>91</u>
<u>23.13</u>	<u>Kundendienst Haushaltsgeräte</u>	<u>91</u>
<u>23.14</u>	<u>Klimaanlage</u>	<u>92</u>
<u>23.15</u>	<u>Umsatzsteuer ID</u>	<u>92</u>
<u>24</u>	<u>Formulare und Drucksachen</u>	<u>92</u>

## 1.1 Vorwort

Bartholomäus Raschke und seine Crew, heißt Sie herzlich als neue Mitarbeiterin oder Mitarbeiter willkommen.

Unserer Kundenklientel ist sehr anspruchsvoll und lässt sich gern verwöhnen.

Mit Ihrer charismatischen und freundlichen Ausstrahlung hoffen wir auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

## 1.2 Betriebsgeheimnisse

- Alle Daten und Gespräche unterliegen den Datenschutz.
- Typchecklisten sind im Aktenvernichter zu Schreddern.
- Kundendaten (Telefonnummern werden nicht rausgegeben)

## 2 SALONPHILOSOPHIE

*„Lehnen Sie sich zurück und lassen Sie sich verwöhnen.  
Wir freuen uns auf Ihren Besuch!“*

Eine elementare Grundlage in unseren Unternehmen sind die Menschen (Kunden)

Unser Kundenklientel ist sehr anspruchsvoll.

Ziel unserer Arbeit ist es, einen Friseurbesuch als Entspannung vom Alltag zu bieten.

Durch genaues zuhören, einer guten Beratung und entsprechender Umsetzung sollen die Qualität unsere handwerkliche Arbeit im Sinne des Kunden erfüllt werden.

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat die höchste Priorität.

Wir arbeiten im Team und nutzen dadurch die individuellen Stärken von uns allen!

Neue Marktchancen und wechselnden Ansprüche unserer Kunden sorgen dafür, dass sich unser Unternehmen ständig weiterentwickelt.

Für unsere Stylisten ist Fortbildung eine Selbstverständlichkeit, die dabei gewonnenen Kenntnisse und neue Kollektionen werden im Team ausgewertet.

Ein sehr wichtiger Punkt ist die Empfehlung der Pflegeprodukte, damit die Qualität der Dienstleistung zu Hause optimal unterstützt werden kann.

Um unseren Salonalltag optimal gestalten zu können, ist beim Abkassieren immer ein Folgetermin zu vereinbaren.

### 2.1 Vision

Ich habe eine Vision: alle Menschen in Oberkrämer zu verschönern das sich alle Kunden hier wohl fühlen

Das wir der beste und Service orientierte Friseursalon in Oberhavel werden das wir hier ein Beautytempel aufbauen (30 Mitarbeiter)

Ich möchte das der Friseur beruf raus kommt aus den verrucht schlecht bezahlt ist mir eine innerliche Pflicht als Friseur Unternehmer weg zukommen vom Mindestlohn das schaffen wir nur mit Professionalität...deswegen ich zahle nicht den Lohn, sondern der Kunde... Stehts und ständig über den Tellerrand schauen was gibt es Neues wie können wir den Kunden begeistern...

Wir werden auch immer teurer sein als unsere umliegende Konkurrenz wir unterscheiden uns mit der Konkurrenz:

Wie erreichen wir das? Über uns hinauswachsen...

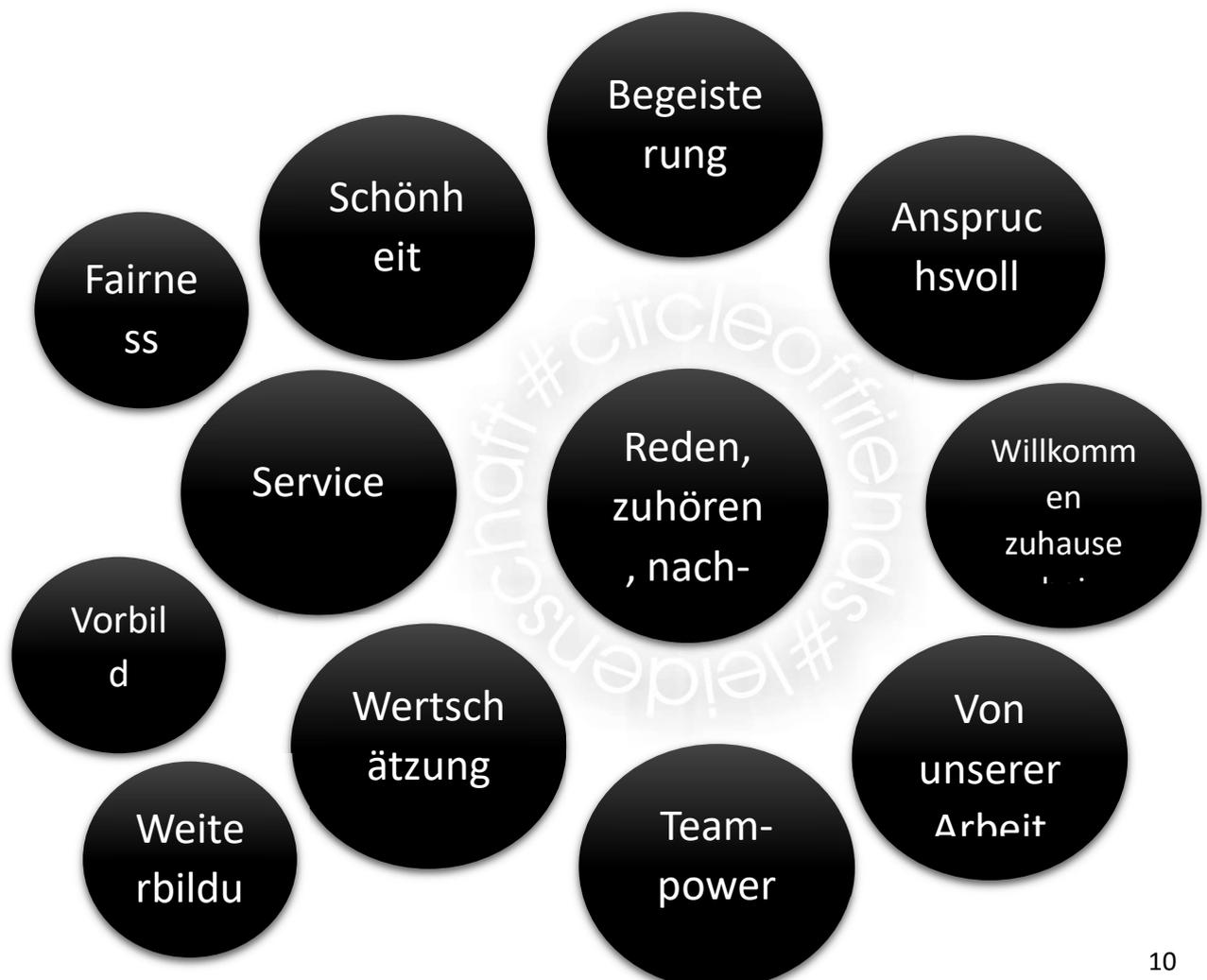
Durch intensive Schulungen nur so können wir unsere Defizite verbessern

## 2.2 Unternehmenswerte

**Begeisterung** Wir möchten, dass JEDER Kunde mit BEGEISTERUNG den Salon verlässt

**Anspruchsvoll** Wir streben Spitzenleistung in allen Bereichen an. Unsere Kunden genießen eine bestmögliche, individuelle Betreuung. Den Erfolg erreichen wir nur durch Teamleistung

**Schönheit** hey das sind wir! Wir verkaufen Schönheit



## 2.3 Unser großes Ziel

Ein Salon mit hohen Ansprüchen zur Begeisterung unserer Kunden. Wir sind der exklusivste Schönheitsexperte im Umfeld wir wollen das bleiben und halten das Niveau.

## 2.4 Unsere Wege zum Ziel:

Ständige Weiterentwicklung der einzelnen Mitarbeiter in folgenden Bereichen:

- Menschlichkeit
- Beratung
- Organisation und Betreuung
- Fachlichen Bereichen

Mit dem Ausbildungsinhalt sind wir auf einem Niveau auf den neusten Stand in unserer Branche.

Wir sind Künstler in unserem Beruf. Sehen aber unsere Arbeit kritisch kontrollieren uns Selbst und lassen uns von anderen Verbessern.

Das Einhalten unserer Standards sehen wir als Pflicht an den Kunden den Friseurbesuch als ein einzigartiges Erlebnis zu gestalten.

Haarschneiden kann jeder Friseur wir müssen Einzigartig sein.

## 3 Unsere TOP SPIELREGELN damit wir uns gut verstehen

### 3.1 Unsere Öffnungszeiten sind:

Dienstag bis Freitag        9-20 Uhr

Samstag                        9-14 Uhr

Wir sind jeden Tag 10 Minuten vor Arbeitsbeginn im Salon, um den Tag vorzubereiten und unnötige Verzögerung während der Arbeitszeit zu vermeiden. Nachbereitung 10min. nach Salonschließung.

In der Zeit, wo wir keine Kunden bedienen, haben wir nicht gleich Pause. Zunächst wird die Sauberkeit des Salons wieder hergestellt,

- Waschmaschine (ausräumen, Umhänge aufhängen, Trockner anstellen, neue Waschmaschine anstellen, Handtücher rollen)
- Waschbecken reinigen auch hinter der Lehne
- Mülleimer leeren (Mix-Ecke, Pausenraum, Nassstrecke, Kabinett-Regal) Müll in die Mülltonne entsorgen

- Kartons entsorgen
- Plätze reinigen (Ablage, Spiegel, Stuhl, Tablet) Plätze vorbereiten ( Namensschild, Corona-Zettel, Stift)
- Pausenraum reinigen (Geschirrspüler einräumen + anstellen + ausräumen,
- Kühlschrank befüllen (Getränke, Obstglocke, Karaffe stilles Wasser)
- Kaffeemaschine befüllen + reinigen, Schränke abwischen)
- Mix-Ecke reinigen ( Farbtuben, Farbschale, Farbwagen reinigen + befüllen)
- Wartebereich auf Sauberkeit kontrollieren
- Produkt-Regale reinigen
- Außenbereich Sauberkeit

### 3.2 Arbeitszeiten/Krankheit/Urlaub

Unsere **Arbeitszeiten** sind individuell mit jedem Mitarbeiter vereinbart worden.

Vor und am Ende des Arbeitstages wird am Computer an und ab gemeldet.

Bei **Krankheit** muss sofort den Chef oder Jenny telefonisch benachrichtigt werden. Direkt danach den Arzt aufsuchen und anschließend erneut den Betrieb anrufen. Die Krankmeldung muss schon für den ersten Tag geschrieben sein.

Urlaubspläne mit Regeln liegen im Mitarbeiterhandbuch (holy bible) aus

Zu Ostern, Weihnachten und Silvester ist Urlaubssperre.

### 3.3 Entwicklungsgespräche/ Betriebsabende:

Entwicklungsgespräche:

Monatlich gibt es Einzelgespräche mit Herrn Raschke. Bei diesen Sitzungen wird besprochen, wie z.B. Zahlen, Umsatz, Seminare und Ziele.

### 3.4 Teammeetings:

Alle 4 Wochen wird ein Protokoll geschrieben. Dort werden bereits erlangte Ziele, neue Themen usw. besprochen, weitere Zielsetzungen gesteckt und geklärt, was zu verbessern ist.

### 3.5 Arbeitskleidung + Optik:

Wir sind für unsere Kunden immer ein Vorbild in Sachen Mode, Schönheit und Pflege. Es wird sich jeden Morgen geduscht und Zähne geputzt (Deo Tipp: Rexona).

Die Arbeitskleidung ist modisch, typgerecht und berufsgerecht.

Unsere Kleidung ist schwarz. Die Haare müssen gestylt sein. Make-up ist Voraussetzung.

Unser Ziel ist es, immer anders zu sein, als alle anderen. Ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild ist also Voraussetzung. Wir sind unsere eigenen Werbeträger und müssen immer vorzeigbar sein. Dazu gehören: Kleidung, Make- Up, Fingernägel und Frisur.

### 3.6 Was wir tun/ nicht tun

Wir respektieren jedes einzelne Teammitglied und gehen mit jedem Menschen im Unternehmen Respektvoll um. Freundlichkeit und Herzlichkeit sollen alle die mit uns zu tun haben spüren.

Was tun wir nicht:

- Rauchen, Trinken, Essen, Kaugummikauen im Salon oder Kundennähe.
- Im Salon werden keine Gespräche mit betriebsinternen Inhalten geführt.

Was tun wir:

- Wenn eine Kundin den Platz verlässt wird er sofort saubergemacht. Stuhl und Ablage reinigen, Spiegel kontrollieren, Haare wegfegen.
- Den Typcheck am Platz ausfüllen und nicht an der Rezeption.
- Handtücher und Umhänge sortieren und zusammenlegen, waschen und trocknen.
- Kämmen, Bürsten und Scheren reinigen.
- Arbeitsboys reinigen. Produktboy überprüfen ob alles da ist – Sauberkeit!
- Mix-Ecke sauber und ordentlich halten.
- Pausenraum – Sauberkeit ist die Voraussetzung das sich alle wohlfühlen. Speisen u. Getränke werden sofort entsorgt. Abfälle kommen gleich in den Müll. Leere Flaschen wieder mit nach Hause nehmen. Kleidung bitte aufhängen.
- Mit den Produkten sparsam umgehen.
- Bei jeder Kundin die Produkte hinstellen.
- Beim Betreten des Salons wird jede Kundin/ jeder Kunde begrüßt (auch im Vorbeigehen)

### 3.7 Salon, Küche, Pausenraum und Toilette

Wir haben einen Putzplan an dem detailliert festgehalten ist, was, wie sauber gemacht werden soll. Jeder Mitarbeiter besitzt sein eigenes Fach. Dort kommen Handtaschen, Essen & Trinken rein, sodass nichts im Pausenraum rumliegt. Jeder ist selbst dafür verantwortlich es sauber zu halten.

### 3.8 Umgang mit Saloninventar + Produkten

Der Salon und die Geräte werden pfleglich behandelt, dadurch bleiben die Einrichtung und die Geräte schön und funktionstüchtig.

Je sinnvoller wir mit den Produkten und Material umgehen, desto größer ist der Nutzen und Erfolg. Weniger ist oft mehr. Die Einsparungen sind nicht nur aus kaufmännischen Gründen sondern auch aus umweltschonenden Maßnahmen wichtig. Für die richtige Portionen der Farbe/Str. hängt in der Mix-Ecke eine Tabelle.

Zu den Kunden freundlich, höflich und zuvorkommend sein ist für uns mindestens so wichtig, wie eine typgerechte Frisur(Farbe, Str., Schnitt usw.)

Ständige persönliche und fachliche Weiterbildung und Entwicklung ist für uns selbstverständlich und ist die Voraussetzung, um immer besser zu werden.

Es wird jeder/m Kundin/Kunden die Jacke abgenommen und auch in die Jacke geholfen.

Getränk und Zeitschrift werden angeboten.

In unseren Holy Bible ist alles ganz genau beschrieben, wie und was wir machen.

### 3.9 Reklamation

Auch wir sind nicht frei von Fehlern, wollen aber so wenig wie möglich falsch machen.

Jede Reklamation ist eine Chance für uns, bestehende Mängel zu beheben und dadurch Kunden zu halten.

Wenn eine Kundin nicht mit Ihrem Schnitt oder Ihrer Farbe zufrieden ist, kann Sie gerne vorbei kommen, um dies auszubessern. Dafür muss die Kundin nichts bezahlen.

Wenn aber die Kundin z.B. einen ganz anderen Schnitt haben möchte, gilt dies nicht als Reklamation. Die Reklamation sollte beim selben Mitarbeiter ausgeführt werden.

In unseren Standards wird der Umgang genau beschrieben.

### 3.10 Zusammenarbeit

**Jeder sollte aufmerksam durch den Salon gehen, ob jemand z.B. beim Einpacken, Haare waschen, etc. Hilfe braucht.**

Gegenseitiges Helfen ist Selbstverständlich. Stylisten müssen den Azubis/Assistenten genaue Angaben machen wie und was sie zu machen haben.

### 3.11 Weiterentwicklung unseres Konzeptes

Damit wir eine Optimale Zusammenarbeit haben, benötigen wir diese Spielregeln. (siehe auch Holy Bible! Aktuelle Version ist an der Rezeption

Diese Regeln sind von uns aufgestellt worden. Sie können von jedem Mitarbeiter durch Verbesserungsvorschläge, neue Ideen ergänzt werden.

### 3.12 Empfang

- Tür aufhalten,
- Begrüßen mit Handschlag(individuell...Kundenbindung)
- Jacke abnehmen,
- zum Platz begleiten,

### 3.13 Betretung im Salon

- guten Tag, sagen
- Kaffee´ und Zeitschriften
- Zwischendurch darauf achten, auch bei Fremdkunden, ob alles in Ordnung ist.

### 3.14 und Verabschiedung

- Jacke helfen
- abgeben mit Folge Termin und Produkt
- vor der Rezeption verabschieden (funktioniert nur vorgebongt) bitte drauf achten!