

BÜRGER-ECHO-----

Schwarzkopf Quality Club Erste Quality Manager ausgezeichnet

Im Rahmen eines Gala-Dinners während der Friseurfachmesse *"Hair & Beauty"* in Frankfurt wurden am 6. Mai 1999 die ersten Schwarzkopf *"Quality Manager"* ausgezeichnet. Insgesamt 28 Teilnehmer von über 56.000 Friseursalons deutschlandweit haben bisher die einjährige mehrstufige Ausbildung zum *Quality Manager* durchlaufen.

Einer der ausgezeichneten Salons war auch **Friseur Dausend**.

Und wie wird man Mitglied im *Quality Club*? Den Auftakt für die Erarbeitung der Qualitätsstandards im Salon bildete dabei eine dreiteilige Seminarveranstaltung. Hier wurde das theoretische Know-how vermittelt und das Basis-Werkzeug für die anschließende Einführung des Qualitätsmanagements im Salon bereitgestellt. Im anschließenden Hauptseminar *"Quality Manager Training"* haben die *Quality Manager* alles didaktische Wissen vermittelt bekommen, um im Salon die Erarbeitung, Einhaltung und Überwachung des Qualitätsmanagements zu übernehmen. Außerdem gab es hier alles, was ein *Quality Manager* an Präsentationstechniken beherrschen muß. Mit Ernennung zum *Quality Manager* gehen die Teilnehmer dann in die Salons zurück, um das Qualitätsmanagement in ihren Salons zu übernehmen und damit Dienstleistungen in gleichbleibend hoher Qualität zu gewährleisten.

Diese neue Form des Qualitätsmanagements, das praxisorientiert, salonindividuell und umsetzbar ist, initiierte Schwarzkopf Professional für seine Friseurpartner erstmalig im vergangenen Jahr. Erklärtes Ziel ist es, ein Salon-Team aus fähigen, motivierten und höchst produktiven Mitarbeitern zu gewinnen, die mit Fachwissen und persönlichem Engagement einen außergewöhnlichen Service schaffen und ihre Kunden begeistern. Hinter dem Namen *"Quality Club"* verbergen sich somit *"harte"* (fachtechnische) und

"weiche" (menschlich-emotionale) Qualitätsstandards, die praktikabel sind und vom ganzen Salonteam mitgetragen werden.

Die Kernidee: In den *Quality-Salons* wird zunächst ein Qualitätszirkel aus Mitarbeitern gegründet. Aufgabe dieses Zirkels ist es dann, salonindividuelle Qualitätsstandards zu erarbeiten und zu formulieren. Und das alles unter fachkundiger Anleitung, denn der *Quality Club* sieht vor, daß ein Mitarbeiter die Steuerung des Qualitätszirkels übernimmt. Als sogenannte *Quality Manager* betreuen sie die Organisation, Ausarbeitung, Umsetzung und Einhaltung des Qualitätsstandards.

Unterstützt wird Schwarzkopf Professional im *Quality Club* von TMI, dem weltweit größten und international ausgezeichneten Anbieter von Trainings- und Ausbildungsprogrammen. Gemeinsam mit TMI hat Schwarzkopf Professional den *Quality Club* entwickelt und bereits 1997 in Österreich erfolgreich eingeführt.

Immer mehr intelligente Wege in handwerklichen Berufen beweisen die Notwendigkeit, zunächst eine qualitativ gute Schulbildung mitzubringen, zusammen mit einer hochgradigen Bereitschaft zu beruflicher Weiterbildung. 'Made in Germany' muß wieder beweisen, welche besondere Qualität sich dahinter verbirgt. Voraussetzung ist also: Lernen und Begreifen, daß unser Lebensstandard nur mit aller Anstrengung auf diesem noch vergleichbar hohen Niveau gehalten werden kann. Faulheit ist ungeeignet, die soziale Schieflage zu begradigen, um global gesellschaftlich zu überleben.