

SERVICE

Nicht nur das Schlagwort der Stunde, sondern die Selbstverständlichkeit von morgen.

Friseur Dausend blickt auf über 30 erfolgreiche Jahre zurück. Jeden Monat werden mehr als 2500 zufriedene Kunden bedient. Dies gilt für Frauen genauso wie für Männer oder Kinder. Eine solche Erfolgsgeschichte ist nur möglich durch ein ständig zeitgemäßes Angebot. Das wichtigste Kapital eines jeden Betriebes ist der Kunde mit seinen Wünschen. Und die Erfüllung des Wunsches nennt sich "Service". Wenn sich Mode und Wünsche ändern, muß sich der Service anpassen. Ein alltäglicher Service in den Anfängen des Friseur's Dausend war das Rasieren oder Hochstecken langer Haare. Dieses sah man in den 80er Jahren schon als altmödisch an. Heute werden die Dinge von einst wieder mehr und mehr vom Verbraucher verlangt. Wohlfühlen ist angesagt, sich zurücklehnen und das Erreichte auskosten. Man ist sich seiner Person und Leistung bewußt und darf sich ruhig einmal belohnen oder einfach Freude am Leben zeigen. Es ist eher selbstverständlich, daß der Friseur eine fachlich gute Leistung erbringt "Wo gehobelt wird, da fallen Späne", aber muß der Kunde diese denn überhaupt sehen? Ist es nicht schöner, ein gutes Ergebnis am Ende eines Erlebnisses zu genießen, so nach dem Motto: "Ich will mein Auto fahren, aber ich will nicht wissen, wie es zusammengeschraubt ist."

Wie in jedem Jahr kommen auch jetzt wieder anerkannte Trainer zu Dausend, um das gesamte Team zu schulen. Im letzten Jahr wurde der Bereich Service von dem Schweden Pale Thomsen gestaltet. Jetzt wurde der NLP-Trainer Thomas Overmanns aus Castrop-Rauxel eingeladen, um zwei Friseure und 16 Friseurinnen voll

auf das Seminar einzustimmen. Es hatte sich die Junior-Chefin einer Backstube unter die Gruppe der 'Hairstylisten' gemischt und profitierte ebenso von den Vorträgen und Übungen, die immer wieder auf denselben Punkt kamen: Haarschneiden, Föhnen und Frisieren können wir ja, aber dazu gehört doch noch etwas mehr ... etwas sehr Wichtiges ... natürlich, der Dienst am Kunden, Service zum Wohlfühlen. Friseur Dausend investiert wohlwissend hier, wo der Service der Fachleistung vorangeht.



Die Bilder spiegeln den Eifer und die Aufgeschlossenheit der rund zwanzig TeilnehmerInnen an dem Seminar im "Quality Hotel" Troisdorf Airport wieder. Obwohl draußen die Sonne viele Spaziergänger aus ihren Häusern lockte, blieben die SeminaristInnen alle gerne bei der Sache. Jede/jeder wußte schon nach wenigen Minuten, daß dieses Training ein Erfolg für alle sein würde. Mit einem üppigen Brunch wurden die TeilnehmerInnen belohnt. Doch was unter der gepflegten Frisur der SeminaristInnen alles verdaut wurde, bleibt erhalten.