

# HAND & nails

## Nails & Beauty

Bunt

Die neuen Lacke

## Nails & Praxis

Bruchsicher

Dauerhaft schöne

Nägel

**Catherine**<sup>®</sup>  
NAIL - COLLECTION

# Super Service!

**Den Kunden überraschen** – Fachliche Kompetenz empfinden Ihre Kunden als Selbstverständlichkeit. So ist es auch beim Service. Ein kostenloses Getränk gehört fast schon zum Standard. Begeistern können Sie in der Regel erst dann, wenn Sie mit besonderen Aufmerksamkeiten überraschen und sich so gezielt abheben.



**E**in kostenloses Getränk oder eine Extradecke auf der Liege – Aufmerksamkeiten wie diese kommen bei den Kunden gut an. Neben Servicestandards zählt es sich aus, die Kunden regelmäßig mit kleinen Extras zu überraschen. Was darf der Kunde erwarten? Wann ist der Service »außergewöhnlich«? Schon lange hat sich der Kunde daran gewöhnt, eine Tasse Kaffee, Tee oder ein Glas Wasser zu bekommen. Solche Annehmlichkeiten nimmt er mittlerweile als gegeben hin. Das bedeutet für Sie als Dienstleisterin, dass es Sinn macht, sich ganz bewusst mit dem Thema Service auseinander zu setzen. Jetzt stellen Sie sich vielleicht die Frage, was Sie bieten müssen, um Kunden an Ihr Geschäft zu binden und Neukunden zu gewinnen.

## Gute Ideen sammeln

Folgende Vorgehensweise empfiehlt sich, um Ihr bisheriges Tun zu hinterfragen und neue Service-Konzepte zu entwickeln.

**Schritt 1** Analysieren Sie, welchen Service Sie Ihren Kunden bisher bieten. Erstellen Sie dazu drei Listen: Forderungs-Service, Standard-Service und Überraschungs-Service (siehe Kasten S. 45).

**Schritt 2** Stellen Sie sich vor, Sie sind Kunde in Ihrem Nagelstudio. Überlegen Sie, was Sie gut finden und was Sie vermissen. Ein Besuch als »Kunde« bei einer Kollegin kann Ihnen dabei helfen.

Auch die Bitte z.B. an kritische Freundinnen, Sie als Kunde zu besuchen, kann Anhaltspunkte geben. So erfahren Sie, was besonders gut war und was erwartet oder womöglich eher als Standard empfunden wurde.

**Schritt 3** Ein Brainstorming, gerne mit Mitarbeitern, lohnt sich. Unter Brainstormen versteht man die Suche nach neuen Ideen. Hierbei überprüft man nicht, ob die Idee



## Außergewöhnlicher Service begeistert den Kunden

### Forderungs-Service

Service, der konkret vom Kunden verlangt wird, wie beispielsweise

- Eine bequeme Liege zum Relaxen während der Behandlung
- Möglichkeit, auf dem Anrufbeantworter um Rückruf zu bitten. Auch Ihr Rückruf gehört natürlich zum Forderungs-Service!
- Eine entspannende Gesichtsmassage während einer Regenerations-Gesichtsbehandlung

### Standard-Service

Service, der nicht unbedingt gefordert wird, jedoch vom Kunden meist erwartet wird. Hierzu zählen z.B.:

- Ein kostenloses Getränk
- Eine Gratis-Tragetasche für die gekauften Waren
- Das hübsche Verpacken von ge-

kauften Produkten als Geschenk

- Das Aufhalten der Tür beim Verlassen des Geschäfts
- Die Extra-Decke auf der Liege
- Zeitschriften im Wartebereich
- Spiegel, um sich nach der Behandlung begutachten zu können. Griffbereit: eine Haarbürste

### Überraschungs-Service

Außergewöhnlicher Service, der Ihre Kunden begeistert. Mit diesem Service punkten Sie garantiert.

Sie garantiert.

- Bei Reklamationen einen Blumenstrauß zu dem verärgerten Kunden

nach Hause senden (z.B. via Fleurop). Die positive Überraschung und die anschließende Mundpropaganda garantiert einen Return on Investment bzw. ist in der Regel für die Neukundengewinnung und Kundenbindung erfolgreicher als jede Anzeige

- Schuhputzservice während der Behandlungszeit (kommt bei Herren sehr gut an)

