

## Persönlicher Erfahrungsbericht

Am Nachmittag des 13. Januar 2009 besuchte ich den Salon „Hair Cut“ Hufschlag-Nellner in der Reichsstraße in Bonn.

Die Terminvereinbarung am selben Morgen verlief sehr freundlich. Die Mitarbeiterin sprach mich mit meinem Namen an und kam sofort meinem Terminwunsch entgegen. Die Uhrzeit wurde nochmals wiederholt und ich wurde dankend und freundlich verabschiedet.

Die Außenfassade wirkte den jahreszeitlichen Umständen entsprechend gepflegt, die großen Glasflächen machten einen modernen und einladenden Eindruck.

Ich betrat das Geschäft und wurde umgehend von einer Mitarbeiterin freundlich begrüßt und nach meinem Anliegen befragt. Ich nannte meinen Namen und verwies auf den vereinbarten Termin. Die Mitarbeiterin bat mich ihr zu folgen, half mir aus der Jacke, bot mir einen Sitzplatz an einem Frisiertisch an und sagte, sie wolle die zuständige Mitarbeiterin informieren, dass ich eingetroffen sei. Zuletzt bot sie mir noch Lesestoff an.

Kaum zwei Minuten später trat eine Mitarbeiterin auf mich zu, welche mir zur Begrüßung die Hand reichte, sich zunächst namentlich vorstellte und sich dann erkundigte, welche Leistungen ich genau wünschen würde. Ich äußerte neben meinem Wunsch eines Haarschnitts auch die Überlegung, die Haare auch farblich verändern zu wollen. Wir besprachen das genaue Aussehen des gewünschten Schnittes und die Möglichkeiten der farblichen Veränderung. Dabei platzierte die Mitarbeiterin sich so, dass sie bei Erläuterungen direkten Blickkontakt mit mir aufnehmen, aber auch die angestrebte Länge von Stufen im Schnitt und die Wirkung der zur Wahl stehenden Farbe im Spiegel demonstrieren konnte.

Fast nebenbei machte die Friseurin eine Analyse meines Farbtyps, ging auf Hautkolorit und Augenfarbe als Anhalt für die passende Wahl der neuen Farbe ein und identifizierte mich (korrekt!) als „typische Silberschmuckträgerin“, obwohl ich zu diesem Zeitpunkt keinerlei Schmuck trug. Anhand einer Farbkarte machte sie mir Vorschläge und erklärte dabei auch, warum sie bestimmte Farben ausschloss oder zumindest von ihnen abraten würde. Zudem erläuterte sie die Vorzüge einer Tönung gegenüber einer Haarfarbe, nicht zuletzt, weil ich den Wunsch nach farblicher Veränderung als recht spontanen Entschluss dargestellt hatte.

Wir einigten uns nach einer rund zehnmütigen Beratung schließlich auf eine individuelle Mischung aus zwei Farbtönen und die Mitarbeiterin erklärte mir, dass sie aus rein organisatorischen Gründen zunächst schneiden und dann tönen wolle (Versuch, eine Terminkollision mit einer der folgenden Kundinnen zu vermeiden).

Die Mitarbeiterin bat mich zu einem Waschplatz und erkundigte sich während der folgenden Wäsche wiederholt, ob die Wassertemperatur und der ausgeübte Druck auf die Kopfhaut für mich angenehm seien, was durchgängig der Fall war. Obwohl sie bereits während des Beratungsgesprächs mit detailliert begründeten und sehr gut nachvollziehbaren Erklärungen und Hinweisen ihre Kompetenz bewiesen hatte, erkundigte ich mich, ob in Hinblick auf die geplante Tönung ein spezielles Shampoo verwendet worden sei, woraufhin sie ausführlich und anschaulich erklärte, wann und warum spezielle Shampoos zum Einsatz kämen und dass dies hier nicht sinnvoll gewesen wäre (und auch warum).

Die Mitarbeiterin brachte mich zurück zum Frisierplatz, wo sie sich nochmals rückversicherte, wie stark das Haar gekürzt werden durfte und sollte und begann konzentriert mit dem Schneiden. Nachdem die vereinbarte Haarlänge erreicht war, wurden die Haare zunächst getrocknet. Auch hier versicherte sich die Mitarbeiterin forlaufend, ob die gewählte Temperatur für mich angenehm sei, was ich durchwegs bestätigen konnte.

Bevor sie die Tönung anmischte, erkundigte die Friseurin sich, ob sie mir etwas zu trinken anbieten könne, worauf ich um einen Kaffee bat, welchen ich kurz darauf ganz meinen Wünschen entsprechend serviert bekam. Die Tönung wurde in zwei Schritten aufgetragen: zunächst der Ansatz, anschließend - mit frisch angemischter Farbe - die Längen und Spitzen. Über meinem Haar wurde dann eine Wärmequelle platziert und die Mitarbeiterin erklärte mir zunächst die Dauer der Wärmebehandlung und bot mir weiteres Lesematerial an, welches ich ablehnte.

Nach Ablauf meiner Wartezeit übernahm zunächst eine andere Mitarbeiterin das Auswaschen der Tönung, da ihre Kollegin mit einer weiteren Kundin beschäftigt war. Noch während des Waschvorganges (auch dieser ohne Grund zur Beanstandung) übernahm die für mich zuständige Friseurin wieder, nicht ohne vorher darauf hinzuweisen, dass ich gleich andere Hände am Kopf spüren würde.

Sie bot mir wahlweise noch eine Spülung oder eine Pflegebehandlung an, wobei sie die jeweiligen Vorteile der beiden Anwendungen nannte und mich so von der Pflegebehandlung überzeugen konnte. Auch hier war sie jederzeit auf mein Wohlergehen bedacht.

Zurück am Frisierplatz erkundigte die Mitarbeiterin sich, wie sie mir die Haare föhnen solle. Nach Beendigung dieses Vorganges wurde ich vom Friseurumhang befreit und mir wurde die neue Frisur mittels eines Handspiegels von allen Seiten gezeigt.

Ich bat noch darum, die Toilette aufsuchen zu dürfen und mir wurde freundlich der Weg erklärt. Die Örtlichkeit war vorbildlich sauber und aufgeräumt, alle Hygieneartikel waren vorhanden.

Beim abschließenden Kassiervorgang war zu erkennen, dass ich die Mitarbeiterin mit dem Wunsch nach einer anderen Farbe zeitlich in Verzug gebracht hatte, was die Bedienung ihrer weiteren geplanten Kundinnen anging. Sie erklärte mir freundlich die einzelnen Posten der Rechnung, händigte mir neben dem korrekt abgezählten Wechselgeld auch unaufgefordert eine detaillierte Quittung aus und bedankte sich für den Besuch. Schließlich reichte sie mir Stift und Papier und bat mich, meinen Namen, meine Anschrift und meine Telefonnummer zu hinterlegen, da sie später eine Karteikarte für mich anlegen wolle, in der auch die verwendeten Farben notiert werden sollten. Sie bat darum, sie zu entschuldigen und begab sich zu einer bereits wartenden Kundin.