



Sylvia Weyrauch
Magda-Lena Haas

Lernjobs für Friseure

Arbeitsbuch

Lernfeld 2

1. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsseldorfer Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 60293

Autorinnen:

Sylvia Weyrauch, Riedstadt
Magda-Lena Haas, Diez

Verlagslektorat:

Anke Horst
Nico Freitag

1. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-6029-3

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlaggestaltung: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © Subbotina Anna – stock.adobe.com

Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf

Druck: Plump Druck und Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Das vorliegende Arbeitsheft „Lernjobs für Friseure – Lernfeld 2“ beinhaltet Lernjobs (Lernaufgaben) für den Unterricht im Rahmen des Lernfeld-Unterrichts. Es richtet sich an Lernende und Lehrkräfte im Fachbereich Körperpflege. Dabei verstehen sich Lernjobs nicht als reine Arbeitsaufträge, sondern als „Lernumgebung zur Kompetenzentwicklung“ (Leisen).

Konzept

Grundlage für die Konzeption der Lernsituationen und Lernjobs bildet der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Friseur/Friseurin von 2022.

Lernjobs steuern den Lernprozess durch eine Abfolge von Aufgabenstellungen, die nach dem Prinzip der vollständigen Handlung konzipiert sind und durch Lernprodukte bzw. Handlungsprodukte sichtbar werden.

Die Lernsituationen sind in Lernjobs unterteilt. Jeder Lernjob wird durch ein Lernszenario eingeleitet, durch Kompetenzbeschreibungen fachlich eingeordnet und ermöglicht den Lernenden das Durchlaufen der Aufgabenstellung nach dem Prinzip der vollständigen Handlung.

Jeder Lernjob wird fachlich durch Arbeitsaufträge (die sogenannten Lernsteps) in der Informationsphase untermauert, die methodisch flexibel durch die Lehrkraft entsprechend der Lerngruppe eingesetzt werden können. Aus diesem Grund ist das Feld „Methode“ frei gelassen. Jeder Lernjob endet mit einer Evaluation zu den angestrebten Lernzielen und Kompetenzen.

Die einzelnen Bestandteile der Bausteinhefte sind je nach Einsatz als Lernjob oder auch einzeln als Arbeitsaufträge (Lernsteps) im Unterricht einsetzbar. So steht den Lehrenden entweder eine komplette Aufgabe für den Unterricht zur Verfügung, die bereits didaktisch-methodisch aufgearbeitet ist (Lernjob) oder sie nutzen die Lernsteps als einzelne Arbeitsaufträge. Dies gewährleistet den Lehrenden eine hohe Flexibilität hinsichtlich des Einsatzes im Unterricht, um verschiedenen Lerngruppen und der Heterogenität im Friseurbereich gerecht zu werden. Das Inhaltsverzeichnis auf Seite 4 beschreibt die Lernjobs und gibt Hinweise für eine methodische Umsetzung.

Digitale Zusatzmaterialien in der EUROPATHEK

Auf der vorderen Umschlag-Innenseite finden Sie eine Beschreibung, wie Sie die digitalen Materialien in Ihren EUROPATHEK-Account laden können. Diese PDF-Dateien finden Sie dort:

- **Fachbegriffe** aus dem Lernfeld 2: zum Ausdrucken, Ausschneiden und (spielerischem) Lernen – selbstständig oder in der Gruppe.
- **Methodenkarten:** Fünf Methoden werden ausführlich beschrieben, sodass diese im Rahmen des Informierens eingesetzt werden können.
- Vorlage für Online-Terminkalender zum Lernjob 3, Lernstep 3.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns per E-Mail an lektorat@europa-lehrmittel.de. Das Autorinnen-Team freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

Frühjahr 2023

Autorinnen und Verlag



Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3

Lernfeld 2

Kunden empfangen und betreuen

FIND SOMEONE WHO/
STATIONENLERNEN/LERNTHEKE

Lernsituation

1 Den ersten Kontakt mit der Kundschaft herstellen 7

Lernjob:

1.1 Kundschaft empfangen und verabschieden 7
 Lernstep 1 – Mein Erscheinungsbild 11
 Lernstep 2 – Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance 12
 Lernstep 3 – Nonverbale Kommunikation 14
 Lernstep 4 – Distanzzonen 16
 Lernstep 5 – Kundschaft verabschieden 17

ARBEITSTEILIGE GRUPPENARBEIT

Lernsituation

2 Kundschaft betreuen 19

Lernjob:

2.1 Gespräche im Salon führen 1 19
 Lernstep 1 – Kundentypen 25
 Lernstep 2 – Kundenansprüche 27
 Lernstep 3 – Die vier Seiten einer Nachricht 28
 Lernstep 4 – Fragetechniken 29
 Lernstep 5 – Aktives Zuhören 30

LERNSTRASSE

Lernjob:

2.2 Gespräche im Salon führen 2 31
 Lernstep 1 – Verlauf eines Beratungs- und eines Verkaufsgesprächs 35
 Lernstep 2 – Beratungsgespräch – Argumentation 36
 Lernstep 3 – Verkaufsgespräch – Argumentation 37

PARTNERARBEIT

Lernjob:

2.3 Fremdsprachige Kundschaft betreuen 39
 Lernstep 1 – Vokabelliste 43

Lernsituation

3 Kundentermine vereinbaren und Daten aufnehmen 45

Lernjob:

3.1 Gespräche am Telefon führen 45
 Lernstep 1 – Der Ablauf eines Telefongesprächs 49
 Lernstep 2 – Kundendaten erfassen 53
 Lernstep 3 – Das Dienstleistungsangebot und Termine richtig planen 55

Bildquellenverzeichnis 56

Digitale Zusatzmaterialien zum Download (s. vordere Umschlag-Innenseite)



4 Fachbegriffe des Lernfelds 2
5 Methodenkarten
6 Lernsituation 3, Lernstep 3 – Vorlage Online-Kalender



Lernfeld 2

Kunden empfangen und betreuen

Lernsituation

1 Den ersten Kontakt mit der Kundschaft herstellen

1.1 Kundschaft empfangen und verabschieden

LERNSZENARIO:

Heute ist ein besonderer Tag für Anja. Sie ist erst einige Tage Auszubildende im Salon Haarscharf und bekommt von ihrem Chef eine Aufgabe zugeteilt:

Sie soll heute die Kundschaft empfangen und verabschieden.

Anja macht sich vorher Gedanken, was alles wichtig ist. Sie ist ganz schön aufgeregt ...

14:00 Uhr

Lena

14:30 Uhr

Susi

15:00 Uhr

Laima

15:30 Uhr

Steve

16:00 Uhr

Sandra

16:30 Uhr

Frank



„Am besten erstelle ich mir eine Checkliste, was ich alles beim Empfangen und Verabschieden der Kundschaft beachten muss!“

Kundschaft empfangen und verabschieden

ICH KANN:

... auf mein persönliches Erscheinungsbild und mein Verhalten achten.

... die Kundschaft freundlich und höflich empfangen.

... nonverbale Kommunikationsmerkmale unterscheiden und deren Wirkung erklären.

... die Kundschaft angemessen verabschieden.



Vorwissen aktivieren



- Überlegen Sie: Wie sollten Sie der Kundschaft auf gar keinen Fall gegenüberreten?
- Was dürfen Sie unter keinen Umständen machen, wenn diese den Salon betritt?
- Notieren Sie Ihre Ideen.
- Suchen Sie sich einen Partner bzw. eine Partnerin (*Methode: Find someone who*).
- Formulieren Sie gemeinsam Lösungen, wie Sie die negativen Beispiele korrigieren würden (So mache ich es besser).
- Haben Sie Ihren ersten Austausch beendet, suchen Sie sich einen neuen Partner bzw. eine Partnerin. Diskutieren Sie Ihre Beispiele erneut.

**Das darf ich auf
keinen Fall machen**

**So mache ich es
besser**



Informieren



- Informieren Sie sich mithilfe der untenstehenden Lernsteps über das Thema „Kundschaft empfangen und verabschieden“.
- Bearbeiten Sie hierzu die Lernsteps in einer selbstgewählten Reihenfolge. Tauschen Sie sich mit Ihren Mitlernenden aus.

Methode: _____

Die Methodenkarte finden Sie im Digital Plus Material.



Name des Lernsteps	erledigt ✓			
Mein Erscheinungsbild				
Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance				
Nonverbale Kommunikation				
Distanzzonen				
Kundschaft verabschieden				



Kontrollieren



- Ordnen Sie die unten aufgelisteten Signale einer unten aufgelisteten Wirkung zu:

Positive Signale	Wirkung	Negative Signale	Wirkung
direkter Blickkontakt	interessiert	Arme verschränken	skeptisch
	zugewandt		uninteressiert
	signalisiert Zustimmung		ungeduldig
	freundlich		abwesend
	offen		ungeduldig
	zustimmend		zweifelnd
	zugewandt		



Signale:

direkter Blickkontakt, Füße in Richtung der Kundschaft stellen, den Kopf schräg halten, Arme verschränken, weg-schauen, lächeln, das Gesicht zuwenden, mit den Füßen wackeln/tippeln, sich weg-drehen, hektische Bewegungen, mit dem Kopf nicken, offene Armhaltung, Stirnrunzeln



Evaluieren und Zusammenfassen

Beantworten Sie die Reflexionsfragen:

Ich kann:		
... auf mein persönliches Erscheinungsbild und mein Verhalten achten.		
... die Kundschaft freundlich und höflich empfangen.		
... nonverbale Kommunikationsmerkmale unterscheiden und deren Wirkung erklären.		
... die Kundschaft angemessen verabschieden.		

Lernstep 1

Mein Erscheinungsbild

Im Friseurberuf ist es sehr wichtig, ein gepflegtes Äußeres zu besitzen. Nicht nur die Kundschaft möchte dahingehend beraten werden, auch der Friseur bzw. die Friseurin sollte darauf besonderen Wert legen.

Aufgaben:

- Ergänzen Sie die Mind-Map unter Berücksichtigung folgender Frage:
- Wie sollte das äußere Erscheinungsbild und das Verhalten eines Friseurs/einer Friseurin sein?

○

gepflegtes Erscheinungsbild

**Mein
Erscheinungsbild**

Geschmackvolle Kleidung, Make-up (Trend)

- Lesen Sie ergänzend hierzu in Ihrem Fachbuch den Abschnitt „Einstellung zum Friseurberuf“.
- Halten Sie wichtige Merkmale zu den unterschiedlichen Einstellungen fest:

○

Wie ist die Einstellung gegenüber den Dienstleistungen und der Ware?



Wie ist die Einstellung zu mir selbst?

Wichtig:

Positive Einstellung entwickeln:

Wie ist die Einstellung gegenüber der Kundschaft?

Negative Einstellung vermeiden:

Negativ:

Positiv:

Lernstep 2

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

Gute Umgangsformen in einem Friseursalon beeinflussen nicht nur das gesamte Betriebsklima, sondern auch den täglichen Umgang miteinander positiv.

Aufgabe:

- Ergänzen Sie in der Tabelle zu jeder Umgangsform ein Beispiel aus Ihrem Friseuralltag.

Umgangsform:	Beispiel:
Freundlichkeit	
Taktgefühl	
Höflichkeit	
Etikette	
Verschwiegenheit	
Gestik und Mimik	



Wenn Sie zum ersten Mal eine neue oder ungewohnte Umgebung betreten, fühlen Sie sich vielleicht unsicher. Genauso geht es unserer Kundschaft, die den Salon (zum ersten Mal oder nicht so häufig) betritt. Um der Kundschaft die Unsicherheit zu nehmen, ist es besonders wichtig, sie freundlich und zuvorkommend zu begrüßen.

Betritt eine Kundin oder ein Kunde den Salon, sollte eine bestimmte Reihenfolge der Begrüßung eingehalten werden.

- Ordnen Sie den Ablauf einer Begrüßung den vier Phasen zu:

a) Kundenempfang

Die Kundschaft begrüßen;
Stammkundschaft immer mit Namen ansprechen
und sich bei Neukundinnen und Neukunden mit
vollem Namen vorstellen.
(Wenn gewünscht: Unterstützung der Begrüßung
durch Handschlag.)

b) Begrüßung

Die Kundschaft zum Wartebereich oder zum
Bedienungsplatz begleiten (evtl. Unterstützung beim
Hinsetzen geben). Serviceleistungen wie Getränke,
Zeitschriften usw. anbieten. Den zuständigen Friseur/
Die zuständige Friseurin benachrichtigen und die
Kundschaft über die Dauer der Wartezeit informieren.

c) Kundenwunsch ermitteln

Die Kundschaft nach dem Wunsch fragen und bei
Bedarf beim Ablegen der Jacke helfen und diese
aufhängen.

d) Begleitung zur Wartecke/
zum Bedienungsplatz

Die Kundschaft wahrnehmen, sich ihr zuwenden
und zunicken. Gegebenenfalls beim Eintreten die
Tür aufhalten.

- Ordnen Sie die Bilder den vier Phasen der Begrüßung zu.



Lernstep 3

Nonverbale Kommunikation

Mit dem Begriff Kommunikation wird die Verständigung untereinander beschrieben. So kann sich ein Mensch jedoch nicht nur mit Wörtern verständigen (verbale Kommunikation), sondern auch mit seiner Körpersprache. Diese Art der Verständigung wird als nonverbale Kommunikation bezeichnet. Die nonverbale Kommunikation setzt sich aus der Mimik = dem Gesichtsausdruck und der Gestik = Bewegung des Körpers, der Hände und Arme zusammen.

Aufgabe:

- Beschreiben Sie die Mimik und Gestik zu den folgenden Signalen.
- Nehmen Sie Ihr Fachbuch zur Hilfe.



Aufmerksamkeit und Interesse



Desinteresse



Freundlichkeit

Skepsis und Ablehnung



Selbstsicherheit



Verunsicherung



- Beschreiben Sie die Mimik des gezeigten Friseurs. Bewerten Sie, ob diese positiv oder negativ erscheint.









Lernstep 4

Distanzzonen

Mit der Arbeit an der Kundschaft tritt der Friseur/die Friseurin in einen sehr persönlichen Bereich der Kundschaft ein, den in der Regel nur vertraute Personen einnehmen dürfen. Aus diesem Grund ist es besonders wichtig, die Kundschaft auf die Überwindung dieses Distanzbereiches vorzubereiten.

Aufgaben:

- Lesen Sie in Ihrem Fachbuch den Abschnitt zu den Distanzzonen.
- Ordnen Sie die Beispiele den Distanzzonen zu.
- Finden Sie zu jeder Distanzzone ein Bild (Zeitschriften oder Internet).

Öffentliche Distanz

Bild hier einkleben

1,5–4 m

z.B. bei Begegnungen im Zug oder bei Gesprächen mit weniger vertrauten Personen/ Neukunde betritt den Salon und wird freundlich verbal begrüßt

Gesellschaftliche Distanz

Bild hier einkleben

0–0,4 m → Körperkontakt bei allen Friseurarbeiten

0,4–1,5 m

z.B. bei Gesprächen mit der Familie oder Freunden, Begrüßung der Kundschaft und bei der Kundenberatung

Persönliche Distanz

Bild hier einkleben

4–8 m

z.B. bei einer Ansprache/Rede in der Öffentlichkeit, Friseurpräsentation oder Modenschau

Intime Distanz

- Wie bereiten Sie den Kunden auf den Eintritt in die intime Distanzzone vor?

Bild hier einkleben

Lernstep 5

Kundschaft verabschieden

Die Kundschaft sollte genauso freundlich verabschiedet werden, wie Sie sie auch begrüßt haben. Dieser Eindruck wirkt noch lange nach. Es ist der Eindruck, den die Kundschaft mit nach Hause nimmt und sie zum Wiederkommen ermutigt.

Bevor die Kundschaft den Salon verlässt, ist eine Beratung zur Heimpflege empfehlenswert. Der Kundschaft sollte zudem die Möglichkeit gegeben werden, ihre Haare noch einmal von allen Seiten im Spiegel zu betrachten und diese zu befühlen. Hierdurch erhält nicht nur die Kundschaft ein gutes Gefühl zu ihrer neuen Frisur. Der Friseur/Die Friseurin bekommt auch eine Rückmeldung darüber, ob die Kundschaft zufrieden mit dem Ergebnis ist. Bei einer gelungenen Verabschiedung sollte der Friseur/die Friseurin darauf achten, dass die Kundschaft zur Kasse begleitet wird.

Sollte die Kundschaft ein Produkt, welches Sie am Bedienungsplatz vorgestellt haben, kaufen wollen, nehmen Sie dieses mit zur Kasse. Geben Sie der Kundschaft eine Probe eines weiteren Produktes (aus der Serie) mit. Erklären Sie der Kundschaft, wie sie dieses anzuwenden und welchen Nutzen sie davon hat. Ergänzen Sie noch, dass Sie sich auf den Bericht beim nächsten Besuch freuen.

Vereinbaren Sie mit der Kundschaft einen neuen Termin, notieren Sie diesen im Terminkalender. Geben Sie der Kundschaft eine Karte mit, auf der der Termin vermerkt ist.

Sollte die Kundschaft noch einmal in den Spiegel schauen und ihre neue Frisur betrachten, nehmen Sie dies zum Anlass, der Kundschaft noch einmal mitzuteilen, wie gut sie mit dem neuen Styling aussieht. Ermutigen Sie auch die Kundschaft, ihren Freunden davon zu erzählen. Sätze wie: „Ich bin gespannt, was Ihr Mann/Ihre Freunde zu dem neuen Look sagen“, ermutigen die Kundschaft zum Wiederkommen und erhöhen die Chancen auf neue Kundschaft.

Bevor die Kundschaft nun den Salon verlässt, holen Sie ihre Garderobe und helfen Sie ihr in diese. Begleiten Sie Ihre Kundschaft immer zur Tür und halten Sie diese auf. Sollten Sie feststellen, dass es regnet, geben Sie der Kundschaft einen sogenannten „Kundenschirm“ mit. Dieser enthält Ihr Logo, erinnert die Kundschaft an den Besuch in Ihrem Salon und wirbt gleichzeitig für Ihren Salon. Sollten Sie keine „Kundenschirme“ besitzen, begleiten Sie die Kundschaft mit einem normalen Schirm zum Auto oder geben Sie ihr diesen mit.

Erst wenn die Kundschaft den Salon verlassen hat, wenden Sie sich einer neuen Kundschaft zu.

Aufgaben:

- Wie können Sie als Friseur/Friseurin bei der Verabschiedung mitwirken, dass die Kundschaft zufrieden ist, und diese zu einem Wiederkommen ermutigen?
- Erstellen Sie hierzu einige Beispielsätze, die bei einer Verabschiedung unumgänglich sind:

„Ich ... _____

„Soll ich ... _____

„Darf ich ... _____

„Ihre neue Frisur ... _____

Fallbeispiele:

- Was würden Sie in den folgenden Situationen als Friseur/Friseurin der Kundschaft sagen?













Lernsituation

2 Kundschaft betreuen

2.1 Gespräche im Salon führen 1

LERNSZENARIO:

Anja hatte heute mit einer Kundin eine komische Begegnung im Salon. Die Kundin hat sich fürchterlich über die Qualität der Produkte beschwert. Anja wusste gar nicht, wie sie darauf reagieren soll. Das hat sie sehr verunsichert.

Anjas Chef gibt ihr den Tipp, sich nicht von unterschiedlichen Charakterzügen abschrecken zu lassen. Dies sei normal!

Es ist wichtig, professionell darauf zu reagieren!



Gespräche im Salon führen 1

ICH KANN:

- ... mit der Kundschaft adressatengerecht kommunizieren.
- ... mit zielgerichteten Fragen die Wünsche der Kundschaft ermitteln.
- ... die Kundschaft respektvoll und situationsgerecht betreuen.
- ... Reklamationen und Beschwerden verständnisvoll entgegennehmen und weiterleiten.
- ... mein Kommunikationsverhalten mit Blick auf die Kundenbindung reflektieren.

**Vorwissen aktivieren**

- Finden Sie zu so vielen Buchstaben wie möglich einen wichtigen Punkt, den Sie bei der Betreuung der Kundschaft beachten wollen.
- Der Buchstabe kann mitten im Wort sein oder den Anfang/das Ende des Wortes bilden.

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

Freundlich K eit

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

Z

**Informieren**

- Informieren Sie sich mithilfe der Lernsteps auf der Folgeseite über das Thema „Gespräche im Salon führen“.
- Markieren Sie die einzelnen Lernsteps nach dem Bearbeiten als erledigt ✓ und bewerten Sie den Schwierigkeitsgrad.

Methode: _____

Die Methodenkarte finden
Sie im Digital Plus Material.

