

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 1

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie betreiben seit einem Jahr einen Salon auf selbständiger Basis, haben einen ausbaufähigen Kundenstock und erfreuen sich eines guten Kundenfeedbacks.

Da Sie beabsichtigen, Ihre Salonauslastung zu erhöhen und gleichzeitig Ihren Bekanntheitsgrad zu steigern, streben Sie eine Kooperation mit einem Dritten an.

Wie setzen Sie Ihr Vorgehen um?

Gesprächsschwerpunkte:

- kurz-, mittel und langfristige Unternehmensziele unter Berücksichtigung möglicher Auswirkungen auf einzelne Dienstleistungsbereiche entwickeln
- Möglichkeiten für eine Kooperation identifizieren und geeignete Kooperationspartner auswählen
- Vor- und Nachteile von Kooperationsmöglichkeiten unter Berücksichtigung der rechtlichen Basis vergleichen
- betriebsrelevante Kennzahlen für Ihr Vorhaben (kunden- und ergebnisbezogen) ermitteln und bei Ihren Entscheidungen berücksichtigen
- klassische und moderne Methoden der Werbung und Verkaufsförderung auswählen, um Ihr Unternehmen sowie Ihre Dienstleistungen und Produkte zu bewerben
- Parameter für Ihre Abhängigkeit von Ihren Kunden/Kundinnen setzen, um Kundenbefragungen zur Akzeptanz Ihres Vorhabens zu erfragen

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 2

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie führen als Angestellter/Angestellte bereits seit einigen Jahren erfolgreich den Betrieb der Familie Holl "Beauty von Kopf bis Fuß" in der Grazer Innenstadt. Zu diesem Familienbetrieb gehört ein Friseursalon mit 80 m² und der sich im angrenzenden Geschäftslokal befindliche Fußpflegesalon mit ca. 60 m².

Der Fußpflegesalon bietet folgende Schwerpunkte an:

- kosmetische Hand- und Fußpflege
- medizinische Fußpflege

In drei Monaten übernehmen Sie den Friseursalon inkl. der benachbarten Fußpflege sowie das bestehende Friseurteam mit insgesamt zwei Mitarbeitern.

Da Herr Holl den Fußpflegesalon allein geführt hat, möchten Sie noch zusätzlich zwei neue Mitarbeiter, einen/eine Fußpfleger/in und einen/eine Podolog/in, einstellen.

Wie bereiten Sie sich auf die reibungslose Geschäftsübernahme vor?

Gesprächsschwerpunkte:

- Entwicklungsschritte für Ihr Unternehmens- und Salonkonzept festlegen, einen Businessplan erstellen und Eröffnung Ihres Unternehmens planen
- Unternehmensziele kurz-, mittel- und langfristig definieren und Maßnahmen zur Erreichung dieser Ziele setzen
- Stelleninserate mit Beschreibung entsprechender Jobprofile formulieren, adäquate Rekrutierungsmethoden auswählen und die Höhe der Entlohnung unter Berücksichtigung der kollektivvertraglichen Vorschriften festlegen
- neue Dienstnehmer aufnehmen und Dienstverträge erstellen
- Geschäftsübernahme sowie Ihre Dienstleistungen und Produkte bewerben

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 3

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie möchten Haarverlängerungen in Ihr Dienstleistungsangebot aufnehmen, da Sie von Ihren Kunden immer wieder danach gefragt werden. Ihre neue Mitarbeiterin Frau Herbst hat schon viel Erfahrung in diesem Bereich und würde diesen Aufgabenbereich gerne übernehmen. Zusätzlich möchten Sie auch noch eine Ihrer Jungstylisten für diesen Dienstleistungsbereich motivieren.

Wie setzen Sie Ihr Vorgehen um?

Gesprächsschwerpunkte:

- Kundenbedürfnisse erkennen und eine Branchen- bzw. Zielgruppenanalyse bzgl. Mitbewerber/Konkurrenzunternehmen durchführen
- neues Dienstleistungsangebot auf die finanziellen Möglichkeiten und Bedürfnisse Ihrer Kunden/Kundinnen abstimmen
- Auswahlkriterien für Lieferanten definieren und nach geeigneten Lieferanten suchen
- Lieferanten auswählen und mit ihnen verhandeln
- Kunden/Kundinnen über das neue Dienstleistungsangebot beraten und die Preise argumentieren
- Anreize schaffen, um Ihre Mitarbeiterin zur Weiterbildung in diesem Bereich zu motivieren

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 4

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie eröffnen in Kürze Ihren ersten Salon mit acht Bedienplätzen und einem kleinen Lager. Aktuell haben Sie noch keine Mitarbeiter eingestellt.

Sie sind gerade mit der Festlegung Ihrer Unternehmensziele beschäftigt und überlegen, welche Vor- bzw. Nachteile Ihnen die Übernahme der zwei Teilzeitmitarbeiter Ihres Vorgängers bringen könnte.

Wie werden Sie sich entscheiden?

Gesprächsschwerpunkte:

- kurz-, mittel und langfristige Unternehmensziele definieren und entscheiden, zu welchem Zeitpunkt deren Umsetzung erfolgen soll
- Ihre Leistungen kalkulieren und die Eröffnung seines/ihres Unternehmens bewerben.
- den kurz-, mittel- und langfristigen Personalbedarf planen und anhand der Höhe der Lohnnebenkosten anfallenden Personalkosten ermitteln
- entsprechende Lohn- bzw. Gehaltsverhandlungen mit den Mitarbeitern Ihres Vorgängers führen
- Dienstverträge erstellen und Dienstnehmer/Dienstnehmerinnen fristgerecht bei der Gebietskrankenkasse anmelden
- Abgaben wie zB Sozialversicherung und Lohnsteuer fristgerecht abführen und Gehälter zeitgerecht überweisen.

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 5

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie möchten zur Verstärkung Ihres Teams eine Rezeptionistin einstellen. Frau Silcher hat sich bei Ihnen beworben. Sie ist 26 Jahre alt und hat bereits als Rezeptionistin in einem Friseursalon gearbeitet. Ihr bisheriger Tätigkeitsbereich umfasste die Terminvergabe, die Kundenbetreuung, Kassatätigkeiten und die Materialbestellung.

Da Sie noch keine Erfahrungen mit einer eigenen Rezeptionistin in Ihrem Salon haben, möchten Sie ein Konzept erstellen, um die einzelnen Tätigkeitsbereiche genau zu definieren.

Wie bereiten Sie sich darauf vor?

Gesprächsschwerpunkte:

- Aufgaben- und Verantwortungsbereiche für ihre neue Mitarbeiterin festlegen und betriebsinterne Abläufe optimieren
- seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen motivieren, Optimierungs- und Verbesserungsvorschläge für den laufenden Betrieb einzubringen.
- ein System zur Terminvergabe entwickeln, bei dem die Wartezeiten der Kunden/Kundinnen gering und die Auslastung seiner/ihrer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen hoch ist.
- die für Frau Silcher anfallenden Personalkosten ermitteln und sich auf das Bewerbungsgespräch und die Lohn- bzw. Gehaltsverhandlung vorbereiten
- Ihre neue Mitarbeiterin einschulen (fachlich, Unternehmensphilosophie und -ziele, unternehmensspezifischer Umgang mit Kunden/Kundinnen, organisatorisch)

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 6

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie beschäftigen in Ihrem Salon drei Mitarbeiter und einen Lehrling im 2. Ausbildungsjahr. Beim halbjährlichen Vergleich stellen Sie fest, dass Ihre Gesamtumsatzwerte seit der COVID-19 Krise weit unter Ihren Erwartungen liegen und sich noch nicht wieder erholt haben.

Sie müssen nun die schwerwiegende Entscheidung treffen und zumindest einen Ihrer Mitarbeiter vorübergehend mit einer Wiedereinstellungszusage kündigen.

Wie gehen Sie vor?

Gesprächsschwerpunkte:

- unter Berücksichtigung des Personalbedarfs die Höhe der Lohnnebenkosten berechnen, um die anfallenden Personalkosten zu ermitteln.
- Anzahl der offenen und verbrauchten Urlaubstage Ihrer Mitarbeiter ermitteln
- Entscheidungen zur Beendigung des Dienstverhältnisses treffen, und dieses professionell durchführen (zB Einhaltung der Kündigungsfrist) und ein Dienstzeugnis unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben ausstellen
- Entgeltabrechnungen überprüfen, Abgaben wie zB Sozialversicherung und Lohnsteuer fristgerecht abführen und Löhne und Gehälter zeitgerecht überweisen
- Ihre Entscheidungen in Form von Mitarbeiter- und Perspektivengesprächen bekanntgeben
- umsatzfördernde Maßnahmen setzen, um Phasen mit niedriger Kundenfrequenz möglichst gering zu halten.

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 7

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie möchten Ihr Dienstleistungsangebot um einen Geschäftsbereich erweitern und sich künftig einen Namen als Haar- und Kopfhautspezialist machen. Ihr Ziel ist es, sich noch besser gegenüber Ihren Mitbewerbern abzuheben.

Sie haben folgende Ressourcen:

- ein nicht genützter Raum von 16m² und
- eine sehr engagierte Mitarbeiterin, die großes Interesse zeigt

Wie setzen Sie Ihr Vorhaben um?

Gesprächsschwerpunkte:

- betriebliche Neustrukturierung für die Geschäftsidee festlegen und eine Einteilung der Aufgaben- und Verantwortungsbereiche im Unternehmen vornehmen
- betriebsrelevante Kennzahlen wie z. B. die Kalkulation der einzelnen Dienstleistungen sowie die Festlegung der benötigten Zeit, die Entwicklung der Umsätze (Monat, Quartal und Jahr) ermitteln, interpretieren und daraus Schlüsse ziehen
- die Potenziale seiner/ihrer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen einschätzen
- die fachliche und persönliche Entwicklung seiner/ihrer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen fördern
- geeignete Lieferanten auswählen (Auswahlkriterien) und über Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen verhandeln

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in

Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 8

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Sie werden von Ihren Kunden immer öfter nach Haarverlängerungen gefragt und überlegen, diesen Geschäftsbereich in Ihr Dienstleistungsangebot aufzunehmen. Ihre Mitarbeiterin Frau Herbst, die schon viel Erfahrung in diesem Bereich hat, ist derzeit auf eigenen Wunsch als Teilzeitmitarbeiterin für 20 Stunden bei Ihnen beschäftigt.

Sie würden sie gerne als Vollzeitkraft für diesen Geschäftsbereich gewinnen und einsetzen. Alternativ überlegen Sie, einen neuen Mitarbeiter/eine neue Mitarbeiterin einzustellen.

Welche Schritte setzen Sie, Ihr Vorhaben in die Tat umzusetzen?

Gesprächsschwerpunkte:

- Unternehmensziele für neues Dienstleistungsangebot (Haarverlängerung) definieren und festlegen
- ein Jobprofil definieren und die dafür notwendigen Ausbildungen festlegen
- Potenzial ihrer Mitarbeiterin einschätzen und in einem Mitarbeiter- bzw. Perspektivengespräche einen Karriereplan erarbeiten
- geeignete Weiterbildungsangebote auswählen und Ihre Mitarbeiterin zur Weiterbildung motivieren
- betriebliche Kennzahlen zur Berechnung heranziehen, um Umsätze und Kosten zu ermitteln
- Lieferanten auf Basis der Qualität der Produkte etc. auswählen und Verhandlungen über Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen durchführen

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 9

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Ihre Kunden beschwerten sich über die trotz Terminvereinbarung relativ langen Wartezeiten in Ihrem Salon. Um die internen Abläufe zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern, möchten Sie gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern ein Konzept erarbeiten, um das Zeitmanagement zu verbessern und Kunden die Wartezeiten angenehmer zu gestalten.

Wie werden Sie vorgehen?

Gesprächsschwerpunkte:

- betriebsinterne Strukturen analysieren und betriebsinterne Abläufe optimieren
- Feedback geben und Ihre Dienstnehmer/Dienstnehmerinnen motivieren Verbesserungsvorschläge einzubringen
- Instrumente und Methoden der Selbstorganisation und des Zeitmanagements einsetzen und anwenden
- eine Zielgruppenanalyse durchführen und die Zielgruppe (Kunden/Kundinnen) Ihres Betriebs definieren
- ein System zur Terminvergabe entwickeln, bei dem die Wartezeiten der Kunden/Kundinnen gering und die Auslastung Ihrer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen hoch ist
- auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden/Kundinnen eingehen und positive Kundenerlebnisse schaffen

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 10

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Beim Controlling stellen Sie fest, dass einige Leistungen und Kennzahlen nicht den festgelegten Werten entsprechen. Laut Statistiken wurde die Zielvorgabe in den Bereichen Dauerwelle und Herrens-service nur zu 65% erfüllt und auch der Verkaufsanteil ist sehr stark zurückgegangen.

Als einen der Gründe vermuten Sie die Konflikte innerhalb Ihres Friseurteams. Mehrere Mitarbeiter haben sich bereits bei Ihnen über eine junge Kollegin beschwert.

Wie werden Sie vorgehen?

Gesprächsschwerpunkte:

- relevante Kennzahlen für Betrieb und Mitarbeiter ermitteln
- fachliche Leistungskriterien (Verkaufszahlen) für Ihren Betrieb festlegen und überprüfen
- Vorbereitungsarbeiten für die Ankündigung und den Ablauf eines Teamgesprächs durchführen
- Feedback bzgl. der ermittelten Kennzahlen geben und Dienstnehmer motivieren
- Konflikte im Team durch lösungsorientierte Maßnahmen beheben
- Entscheidungen gegenüber der betroffenen Kollegin durchsetzen
- umsatzfördernde Maßnahmen setzen, um den Verkaufsanteil zu steigern
- Zielgruppenanalyse durchführen, um die gesunkenen Verkaufszahlen zu eruieren

Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Management

Situation 11

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

Ausgangslage:

Ab sofort möchten Sie Ihren Kunden ein Online-Terminplanungssystem zur Verfügung stellen, bei dem die Kunden selbstständig Ihre Behandlungstermine mit sämtlichen Wünschen buchen können, d.h. Kundenservice und Entlastung Ihres Mitarbeiterteams in einem.

Mithilfe eines Online-Terminplaner-Anbieters wurde bereits ein erster Konzeptvorschlag entwickelt, um zielgenaue Abläufe der einzelnen Dienstleistungen festlegen zu können. So werden z. B. bei einer Buchung für Damen, Kurzhaar bei Waschen Schneiden Föhnen all inkl. sechzig Minuten reserviert.

Im nächsten Schritt möchten Sie ihr Team darüber informieren, in die Planung miteinbinden und gemeinsam für alle weiteren angebotenen Dienstleistungen konkrete Zeitvorgaben erarbeiten.

Wie werden Sie vorgehen, Ihr Vorhaben in die Tat umzusetzen?

Gesprächsschwerpunkte:

- betriebliche Neustrukturierung für die Terminvergabe festlegen und eine Einteilung der Aufgaben- und Verantwortungsbereiche im Unternehmen vornehmen
- Ihren Mitarbeiter/innen die Sinnhaftigkeit des Online-Terminplanungssystems vermitteln und die Umsetzung erklären
- die Potenziale Ihrer Mitarbeiter/innen einschätzen
- betriebsrelevante Kennzahlen wie z. B. die Kalkulation der einzelnen Dienstleistungen sowie die Festlegung der benötigten Zeit darstellen
- geeignete Software auswählen und testen, um später den nötigen Kauf abschließen zu können