

## Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Qualitätsmanagement

### Situation 1

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

#### Ausgangslage:

Ihr Unternehmen sowie die Mitbewerber in Ihrer Region bedienen Ihre Kunden/innen durchwegs mit vergleichbaren Haarschnitten. Der Wettbewerb findet somit weitestgehend über den Preis statt.

Um neue Kunden zu gewinnen und sich wettbewerbsmäßig besser zu positionieren, entschließen Sie sich, saloneigene den Modetrends entsprechende Haarschneidekonzepte für Ihre Kunden zu entwerfen.

**Wie setzen Sie Ihr Vorgehen um?**

#### Gesprächsschwerpunkte:

- Quellen, um saloneigene Konzepte für Ihr Unternehmen zu erarbeiten bzw. zu entwerfen
- Kriterien, auf welche saloneigenen Konzepte Ihr Kundenklientel anspricht, bewerten
- Ihre Kunden für saloneigene Haarschneidekonzepte begeistern
- die Zufriedenheit Ihrer Kunden bezüglich der saloneigenen Konzepte sicherstellen
- Ihre Mitarbeiter/innen für die Umsetzung motivieren und befähigen
- den fachgerechten Einsatz der erforderlichen Arbeitsmittel für die Umsetzung der Konzepte gewährleisten

## Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Qualitätsmanagement

### Situation 2

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

#### Ausgangslage:

Sie möchten Ihr Verkaufsangebot erweitern und Schwerpunkte in den Bereichen Haarverlängerungen und Nageldesign setzen und in Ihr Dienstleistungsangebot mitaufnehmen, da Sie von Ihren Kunden immer wieder danach gefragt werden. Ihre neue Mitarbeiterin Frau Herbst hat schon viel Erfahrung im Bereich der Haarverlängerung und würde diesen Aufgabenbereich gerne übernehmen.

#### Wie gehen Sie vor?

#### Gesprächsschwerpunkte:

- Methoden entwickeln, um bei möglichen Problemzonen (z. B. einzelne Strähnen einzuarbeiten) zu behandeln
- Bei fortschreitenden Krankheitsbildern (z.B. bei Haarausfall durch Chemotherapie, Alopecia) Haarvollersatz und -teilersatz anfertigen bzw. bei externen Anbietern zu bestellen
- Kunden/Kundinnen bzgl. der Reinigung und Pflege ihres Haareratzes beraten
- Eine komplette Maniküre inkl. Handpflege durchführen und eigene Nageldesigns nach Kundenwunsch entwerfen

## Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Qualitätsmanagement

### Situation 3

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

#### Ausgangslage:

Sie möchten Ihr Angebot im Salon erweitern und künftig Haarverlängerungen bzw. -verdichtungen mit einem speziellen Haarverlängerungssystem anbieten.

Da dieses Haarverlängerungssystem eigene Haarschneidetechniken erfordert, planen Sie ein saloninternes Weiterbildungsprogramm für Ihre Mitarbeiter um diese für beide Bereiche entsprechend zu schulen.

**Wie setzen Sie Ihr Vorgehen um?**

#### Gesprächsschwerpunkte:

- Eigens kreierte Haarschnitte und Frisuren dem Kunden anschaulich darstellen und ihren Mitarbeitern/innen die technische Umsetzung erklären
- Sowohl konventionelle als auch innovative Haarschnitte mit unterschiedlichen Arbeitsmitteln unter Berücksichtigung des Kundenwunsches, des Haares, Gesichts-/Kopfform, des Lebensstils und des Anlasses durchführen
- Verschiedene Techniken, Werkzeuge und Präparate einsetzen und seine Mitarbeiter/innen bei der Umsetzung neuer Frisurentrends beraten und unterstützen
- Eigens kreierte Haarschneidekonzepte dem Kunden/in anschaulich darstellen
- Für seine Mitarbeiter/innen je nach Ausbildungsstand Vorlagen für die technische Umsetzung neuer Schnitte entwickeln, um den Kunden/in zu gewährleisten, dass sie immer den gewünschten Schnitt erhalten
- Ein modisches, auf Ihren Kunden maßgeschneidertes Styling kreieren und umsetzen

## Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Qualitätsmanagement

### Situation 4

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

#### Ausgangslage:

Sie haben sich auf der diesjährigen Beauty-Messe über vegane und tierversuchsfreie Kosmetikprodukte informiert, für die Sie sich schon länger interessieren. Diese Kosmetiklinie bietet unter anderem auch Produkte für Spezialeffekte bei Make-ups an. Sie möchten Ihre Mitarbeiter in die endgültige Entscheidungsfindung miteinbeziehen und beschließen, in Ihrem Salon mit dieser Produktserie einen Trainingstag für ihre Mitarbeiter abzuhalten.

#### Wie planen Sie die Inhalte dieses Trainingstages?

#### Gesprächsschwerpunkte:

- Hautbeschaffenheit bestimmen, Irritationen, Anomalien, Erkrankungen des Hautbildes erkennen und einen Behandlungsplan erstellen
- mit geeigneten Produkten die Hautbehandlung durchführen und Ihren Mitarbeitern die fachgerechten Anwendungen zeigen und erklären, worauf sie dabei achten müssen
- Grundierung für auf verschiedene Teints und Hautfarben auswählen und mittels unterschiedlicher Techniken und Applikatoren auftragen
- Spezialeffekte bei Make-ups mit geeigneten Produkten erstellen

## Meisterprüfung Friseur/in und Perückenmacher/in Modul 2 B Gegenstand Qualitätsmanagement

### Situation 5

Für die Vorbereitung haben Sie 10 Minuten Zeit.

#### Ausgangslage:

Das Ehepaar Klam feiert seinen 10. Hochzeitstag und möchte sich davor noch von Ihnen verwöhnen lassen. Herr Klam bekommt ein komplettes Herrens-service mit Rasur, Frau Klam hat sehr starkes schweres, glattes Haar und möchte eine lockige Hochsteckfrisur inkl. Make-Up und Nagelstyling. Herr Klam teilt Ihnen beim Beratungsgespräch mit, dass er Bluter ist und einen starken Wirbel im Kinnbereich hat.

#### Wie setzen Sie die Kundenwünsche um?

#### Gesprächsschwerpunkte:

- Herr Klam beraten und einen Zusatzverkauf in Richtung Coloration anregen und durchführen
- Frau Klam bzgl. einer typgerechten und anlassbezogenen Frisur beraten, mit unterschiedlichen Methoden entwickeln und umsetzen
- die für das Rasieren geeigneten Präparate, Werkzeuge und Techniken unter Berücksichtigung des Zustands des Haares und der Wuchsrichtung auswählen und die Rasur durchführen
- ein anlassbezogenes, komplettes Make-up unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kundin kreieren und umsetzen