

»Haare sind die Seele!«

Selbst-Bewusstsein und Respekt – das ist ihr Credo, gefragt nach Strategien der Kommunikation zwischen Friseur und Kunde. Regina Först, Expertin auf dem Gebiet der »Innen- und der Außenwirkung« und von Wella viel gebuchte Referentin, kam zum TOP HAIR-Interview nach München



? Wahrhaftigkeit ist also die wichtigste Botschaft?

! Genau, wir versuchen dem Friseur zu sagen: Die Kundin spielt die größte Rolle – und alles, was da an non-verbalen Dingen im Raum steht. Der kleine Tresen vor dem Spiegel mit irgendwelchen Produkten. Der Friseur sagt zwar: Sie, liebe Kundin, sind wichtig (die Verkaufsschulung hat mir das ja beigebracht). Aber bis die Kundin sitzt und vor allem, wenn sie diesen dusseligen Umhang umkriegt, dann ist das nicht das, was sie hört, das ist nicht das, was sie fühlt. Wir werden skeptisch, wenn Menschen nicht authentisch sind.

? Was muss ein Friseur in der Kommunikation mit dem Kunden beachten?

! Mir geht es um non-verbale Kommunikation. Es ist die Stimmung, es ist das Aussehen: Wie gehe ich, wie stehe ich, bin ich mit mir selber zufrieden? Ich glaube, dass sofort etwas passiert, wenn die Tür aufgeht und die Kundin hereinkommt. Es dauert drei, vier Sekunden, in denen innerlich die Post abgeht. Das ist ein Urinstinkt. Wir müssen uns sehr schnell entscheiden: Freund oder Feind, öffnen oder verschließen?

? Was heißt das konkret aus der Sicht der Kundin?

! Z. B.: Bis eben wollte ich noch eine neue Haarfarbe, jetzt weiß ich: Vergiss es, mit dem ganz bestimmt nicht. Wenn ich im Salon arbeite, mache ich Friseuren das bewusst. Ich halte ihnen den Spiegel vor. Ich frage: Was ist die Qualität deines Salons? Er sagt: die Technik, die Farben, usw. Dann halte ich ihm im wahrsten Sinn des Wortes den

Spiegel vor, ich frage: »Kann man das sehen, was du an Wert für dich hast?« Er sagt: »Nein!«

? Wie kann der Friseur die Qualität seines Salons visualisieren?

! Wenn ich erst einmal weiß, was das Einzigartige in meinem Salon ist, warum die Kunden zu mir kommen, statt zur Konkurrenz zu gehen, dann muss ich das aufschreiben: Das ist der Wert! Dann kann man das sehen. Dann stehen Sie vor dem Spiegel – und kriegen vielleicht die Krise. Sie eröffnen in Schwarz – diese Farbe vermittelt Distanz – und reden von Kundennähe. Wenn ich sage: »Ich möchte gern, dass die Kundin wahrnimmt, dass es um sie geht«, darf ich mich auch nicht selbst im Spiegel angucken, während ich nach unten hin frisiere. Das ist das, was die Kundin sieht – und das andere ist das, was ich innerlich erklärt habe. Wir haben es nicht gelernt, uns mit Freude, mit Stolz, mit Sinnlichkeit zu präsentieren. Das sollten wir aber!

Ich halte Friseuren den Spiegel vor: Kann man an dir selber das sehen, was du an Wert für dich hast?



Photos: Gunter Bieringer, Red: elle

? Kommunikation läuft also schon schief, bevor sie überhaupt richtig begonnen hat?

! Wir brauchen Harmonie. Der goldene Schnitt, die Komplementärfarben – all das zeigt uns, dass der Körper immer das Gleichgewicht sucht. Wenn jemand eine Disharmonie in sich hat – man sieht das an der Kleidung – dann nimmt unser Unterbewusstsein das auf, er merkt, etwas stimmt nicht, das ist unsympathisch. Wenn es mich interessiert, wo mich Menschen angucken, dann sollte ich das morgens ausprobieren. Im Salon muss es einen Ganzkörperspiegel geben, wo man auf sich selbst gehen kann.

? Wie nimmt ein Kunde den Friseur wahr?

! Unser Auge bleibt immer dort am längsten hängen, wo es hell ist. Deshalb muss Berufskleidung von unten nach oben immer heller werden. Farbige Oberteile bei Friseuren sind schlecht, weil sie den Blick von der Kundin lenken. Friseure sehen meistens nur die eigene Inszenierung – und dann soll die Kundin denken, es gehe um sie! Das funktioniert nicht. Wenn die Kundin die Königin sein soll, dann muss ich mich als Friseur zurücknehmen.

? Welches Vorgehen empfehlen Sie für die Beratung?

! Wir müssen die Kundin in der Stimmung abholen, in der sie sich gerade befindet. Wenn sie hektisch ist, kann man fragen: Brauchen Sie erst einmal ein Glas Wasser? Dann muss es meiner Meinung nach eine Beratungsecke geben, wo ich erst einmal mit ihr rede, bevor ich mit den Händen in ihre Haare gehe. Es gibt für mich

keine Ausrede, wie groß oder wie klein ein Salon ist, es sollte ruhig (!) sein. Ich finde es extrem wichtig, dass wir die Kundin erst einmal fragen: Wie haben Sie in den letzten fünf Jahren ausgesehen? Das geht natürlich nicht, wenn ich wie ein Huhn auf der Stange sitze und neben mir sitzt die Frau von meinem Ex-Freund. Wenn ich Friseurin wäre, würde ich nach alten Fotos fragen. Fotos von Frisuren-Vorbildern sind auch gut – nicht dass die Kundin so aussehen kann, sondern dass sie so aussehen möchte.

? Was ist die Schlüsselfrage?

! »Wie möchten Sie wirken?« Dann weiß ich, wo sie hin möchte. Eine Kundin kommt auf dem Weg zu sich selbst zu mir. Haare sind die Seele. Sie sind immer Ausdruck von Persönlichkeit – ich muss doch wissen: Ist die Kundin gerade geschieden oder ist sie frisch verliebt? Das ist eine komplett andere Frisur! Friseure sind Veränderungshelfer, die dank ihres Feingefühls die Persönlichkeit der Kundin entdecken und zum Ausdruck bringen.

? Wie sollte die Kommunikation während der Behandlung sein?

! Dabei braucht es einen ganz respektvollen Umgang, immer eine Ankündigung, was gemacht wird. Ich kann nicht einfach die Schere nehmen. Noch schlimmer finde ich es, wenn eine Frau eine Haarfarbe möchte, dann kriegt man so eine Strähne ans Haar ge-

Der Friseur steht dem Kunden im Nacken. Deshalb glaube ich: In jeder Geste, in jedem Wort braucht es eine Menge Respekt!



halten. Dann verschwindet einer in der Hexenküche, kommt mit so einer blauen Substanz wieder. Und ich habe überhaupt keine Phantasie, wie sehe ich aus, usw. Da steigen viele Kunden aus! Ich finde, es braucht ein Ritual des Färbens, wie die Urvölker das auch machen. Als Friseur muss ich alles transparent machen: Jetzt schneide ich, jetzt kommt die Kur, die Massage, die Farbe. Diese ganzen Dinge immer mit sehr viel Achtung, sehr viel Respekt. Was mir oft fehlt: Jeder Mensch hat um sich herum eine eigene Aura. Der Friseur steht ihm im Nacken. Deshalb glaube ich, in jeder Geste und jedem Wort braucht es diesen Respekt.

Herzlichen Dank für das Gespräch!