



Michael Hungers zweites Zuhause ist das Fotostudio. Hier verbringt er einen Großteil seiner Zeit.

Mein Weg zu den Sternen

Michael Hunger stand der Friseurklassifizierung erst kritisch gegenüber, nahm schließlich doch daran teil. Und zwar sehr erfolgreich! Für CLIPS berichtet er von seinem Weg zu den Sternen.

Es war im Frühjahr 2010, als die neue Klassifizierungsmöglichkeit an den Start ging. Friseurklassifizierung Deutschland, ein vielversprechender Name. Angelehnt an die Hotelklassifizierung soll ein ganzer Katalog von harten, kontrollierbaren Kriterien die Qualität des Betriebes sicherstellen. Aber geht das überhaupt – können die Kunden anhand der durch die vorgegebenen Kriterien verliehenen Sterne wirklich den Friseur

ihres Vertrauens finden, oder sind in unserem handwerklichen Gewerbe nicht die weichen Kriterien viel wichtiger? Wer braucht überhaupt Sterne, wie sinnvoll sind diese, warum soll man sich so viel Arbeit machen und dafür noch Geld hinlegen? Was hat mein Unternehmen davon, was meine Kunden, was meine Mitarbeiter? Ist es nicht gar nur ein Versuch, wie es in der Werbung tagtäglich umgesetzt wird, Konsumwünsche erst

einmal wecken zu wollen für ein Produkt, das keiner braucht? Fragen über Fragen stellten sich mir und es galt abzuwägen, Antworten zu sammeln und Entscheidungen zu treffen. Aber jetzt alles schön der Reihe nach.

Ganz oder gar nicht

Ich bin dem Projekt „Sterne“ sehr vorsichtig, wenn nicht sogar kritisch begeg-

net. Gespräche mit einigen meiner Branchenkontakte haben ebenso wenig dazu beigetragen, mich sofort mit Feuer und Flamme in die Klassifizierung zu stürzen. Dennoch verfolgte ich die Klassifizierung von Beginn an, blieb am Ball und hatte die ersten Startversuche beobachtet, wenngleich ich noch nicht selbst teilnahm.

Parallel dazu nahm ich bereits im Frühjahr 2010 den Erhebungsbogen erstmalig genau unter die Lupe. Was wird letztendlich erwartet, was geprüft, wofür gibt es die meisten Punkte? Schnell wurde mir klar, dass die Klassifizierung, will man selbige bestmöglich abschließen, keine Sache von wenigen Tagen sein kann. Nach meinem Motto „Ganz oder gar nicht“ war bald eine Entscheidung fällig: mitmachen mit allen Konsequenzen oder die Klassifizierung sein lassen. Der Entschluss sich zu bewerben fiel letztendlich leichter als gedacht. Warum? Weil die Friseur-Klassifizierung einen für mich entscheidenden Vorteil bietet: die Wahrnehmung beim Endverbraucher.

Seit Jahren gibt es zahlreiche Qualifizierungsmaßnahmen bzw. Vereinigungen für Friseure, welche höchste Qualität versprechen, doch kaum ein Kunde kennt diese! Die Außenwirkung der bekannten Möglichkeiten läuft beim Endverbraucher gegen Null. Natürlich werden die Kunden die Friseurklassifizierung genauso wenig kennen, aber das müssen sie eben auch nicht, und genau hier liegt der entscheidende Unterschied. Die Sterne allein sind Aussage genug. Dank der Hotelbranche sind selbige längst bekannt und etabliert. Die Sterne stehen für kontrollierte Qualität und müssen vorab nicht erklärt werden. Die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit ist somit von vornherein gegeben. Ein Vorteil, der derzeit keine andere Maßnahme bieten kann.

Meine Erwartungen waren somit schnell ausgemacht, Bestätigung zum einen und Ansporn zum anderen. Bestätigung nicht nur für unsere (Stamm-) Kunden, dass diese mit uns den richtigen Friseur gewählt haben, sondern auch für alle Teammitglieder, dass sie



Freundliche Atmosphäre:
Im Damenbereich und im Herrenbereich (unten) erfüllt Michael Hunger die Wünsche seiner Kunden.



den regional besten Arbeitsplatz haben. Ansporn für (Neu-)Kunden, auch von außerhalb den Weg zu uns auf sich zu nehmen, genauso wie für zukünftige Assistenten und qualitative Bewerbungen, um die Qualität des Teams langfristig gewährleisten zu können.

Zuerst: viel „Papierkram“

Nach der Entscheidung zur Teilnahme und Festlegung der Zielsetzung konnte die Vorbereitungsphase beginnen. Die langwierigsten und schwierigsten Vorarbeiten waren hierbei all die schriftlich vorzuzeigenden Daten, welche zudem von mir selbst, als Chef, zu erledigen waren. Die ersten Wochen und Monate arbeitete ich somit vorerst alleine an der Klassifizierungs-Bewerbung, um beispielsweise die Firmen-Philosophie, die Qualitätsstandards, das Mitarbeiterhand-

buch, die Ausbildungspläne und so weiter schriftlich festzuhalten. Vieles war zwar in meinem Unternehmen bereits vorhanden, aber eben seit Jahren nicht fertig ausgearbeitet worden. Endlich hatte ich den notwendigen Anlass, sämtliche Unterlagen zu überarbeiten und zu vervollständigen. Speziell für diese umfangreichen schriftlichen Arbeiten lohnt es sich, gegebenenfalls Hilfe von außen zu holen. Keiner muss das Rad neu erfinden, auch ich habe viele Unterlagen lediglich auf meinen Betrieb angepasst und hatte somit nur firmenspezifische Daten selbst hinzuzufügen.

Erst im Anschluss daran stellte ich mich der wichtigsten und größten Herausforderung: das Team mit ins Boot zu holen. Bei der nächsten Besprechung – es war bereits Spätsommer geworden – stellte ich mein Vorhaben ausführlich vor, zeigte die neuen Unterlagen →



und bat um Vorschläge und Feedback zur Aktion „Sterne“. Denn eins war mir von vornherein bewusst: Nur zusammen kann eine solch umfangreiche Aufgabe mit Bravour gemeistert werden, nur so macht die ganze Arbeit einen Sinn.

Gemeinsam ans Ziel

Genau hier und jetzt setzte bei mir im Unternehmen der erste große Wow-Effekt ein. Wie für den Endverbraucher gedacht, bedurfte der Sinn der Klassifizierung auch im Team keiner langen Erklärungen, die Sterne wurden unverzüglich als erstrebenswertes Ziel angenommen. Darüber hinaus war die Resonanz im Team überraschend positiv und kommunikativ. Hier trifft das Sprichwort „der Weg ist das Ziel“ den Nagel auf den Kopf. Allein der Gesprächsstoff, der sich in den nächsten Wochen im Team ergab, all die gemeinsamen Überlegungen, wie wir sämtliche Abläufe einheitlich und qualitativ hochwertig gestalten können, waren die immensen Bemühungen für eine hochwertige Bewerbung wert. Fortan arbeiteten wir an mehreren Fronten gleichzeitig. Ich schrieb alle neuen Qualitätsstandards und Betriebsabläufe auf, während mein Team Verbesserungsvorschläge suchte und mit einbrachte.

Fakt ist, dass der Unternehmenserfolg, die Dienstleistungs- und Servicequalität von unzähligen kleinen Dingen abhängt. Dies beginnt schon vor und mit der Terminannahme. Wie melde ich mich, was frage ich wie in welcher

Reihenfolge, wie wiederhole ich den Termin unmissverständlich und eindeutig. Allein hiermit kann schon viel Unruhe und Stress im täglichen Arbeitsablauf vermieden werden. Bei der nächsten Monatsbesprechung fassten wir alle Überlegungen zusammen und stellten einen realistischen Zeitplan auf, bis wann alle machbaren Veränderungen gemeistert werden können. Erst ab jetzt wurde es einfacher. Die Ziele waren

gesteckt, der Ablauf geplant, die Bewerbung auf einem guten Weg.

Der Wow-Effekt

Wiederum einige Wochen später war es so weit. Die Teilnahme an der Friseurklassifizierung Deutschland wurde offiziell, alle Unterlagen waren eingereicht. Mit Spannung warteten wir auf die Rückmeldung sowie den Prüfungstermin. Dieser ließ nicht lange auf sich warten, und die heiße Phase der Klassifizierung begann. Jetzt hieß es noch einmal für alle an einem Strang zu ziehen, die letzten Wochen bis zur Prüfung den Betrieb auch optisch auf den bestmöglichen Stand zu bringen.

Und wieder hatte ich einen unverhofften Wow-Effekt! Es war gar kein Thema, dass jeder – von der Jung-Assistentin bis hin zur langjährigen Stylistin – mithalf, klar Schiff zu machen. Selbst die Fliesenfugen wurden ohne Anweisung gereinigt, da war ich mehr als baff. So vergingen die Tage wie im Flug und der Tag X der Prüfung war gekommen. Es war ein winterlicher Montag, als Herr Knauth auf den weiten Weg aus Köln machte, um uns im beschaulichen Schongau zu besuchen.

Prüfung klarer Vorgaben

Die Prüfung selbst gestaltete sich als relativ relaxt. Auch hier zeigt sich der für mich klare Vorteil an die Anlehnung einer Hotelklassifizierung: Es gibt klare Vorgaben und die werden einfach geprüft. Kaum ein Punkt, der unklar war oder gar verhandelt werden musste. Bereits ein paar Stunden später war die Prüfung überstanden und die erste Hochrechnung gemacht. Wir waren exakt an der Grenze zur höchsten Punktkategorie. Insoweit wurde es dann doch noch einmal spannend, ob wir als erster Betrieb Deutschlands die 4 Sterne Superior erhalten würden, da die endgültige überprüfte Punktzahl erst in Köln ermittelt werden konnte.

Tage später war es endlich so weit, wir bekamen die ersehnte Nachricht: Wir haben 4 Sterne Superior erreicht! Was für eine Erleichterung!

Wer jetzt jedoch glaubt, dass die wichtigsten Arbeiten abgeschlossen waren, wird nur bedingt recht behalten. Nun ging es an die Öffentlichkeitsarbeit, denn nur so kann man die gewünschte Außenwirkung bei den Endverbrauchern erzielen. Tue Gutes und sprich darüber, so heißt das Sprichwort, welches von jetzt an beherzigt werden wollte.

Wie wir es letztendlich geschafft haben, diesen Erfolg auch in der Presse groß raus zu bringen, werden wir Ihnen in einer der nächsten Ausgaben verraten. Jedoch werden Sie nicht nur Vorschläge zur werblichen Umsetzung erwarten können, auch das Feedback der Bevölkerung und der Kunden werden wir Ihnen verraten.

Bis dahin verbleibt das ganze Team von hunger MEIN FRISEUR TEAM mit stolzen Grüßen aus dem Süden Bayerns.



„Die Sterne für den Friseur“

Wer wie Michael Hunger mit Sternen ausgezeichnet werden möchte, informiert sich bei www.friseurklassifizierung-deutschland.de, persönlich unter der **Telefonnummer 01805/015088** oder per **Fax 0221/944067-10**.

Deutsche Friseurklassifizierung e. V.

Wilhelm-Backhaus-Straße 2
50931 Köln

Telefon 0 18 05 / 01 50 88*

Telefax 02 21 / 94 40 67-10

info@friseurklassifizierung-deutschland.de

www.friseurklassifizierung-deutschland.de

Ja, wir wollen nach den Sternen greifen!

Wir finden es richtig, dass unsere Kunden mit den Friseursternen eine neutrale, streng sachliche Entscheidungshilfe bekommen.

Wir können uns gut vorstellen, dass wir uns mit den Friseursternen besser von der Billigkonkurrenz absetzen können und unser Personalmarketing einfacher wird.

Wir sind auch der Meinung, dass ein transparentes Klassifizierungssystem dem Image der ganzen Branche gut tut.

Wir akzeptieren die Kosten für das Klassifizierungsverfahren (Gültigkeit: 24 Monate) in Höhe von 480 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer.

Schicken Sie uns bitte einen Erfassungsbogen an folgende Adresse:

Name des Salons
Ansprechpartnerin/Ansprechpartner
Straße/Hausnummer
PLZ, Ort
Telefon
Telefax
E-Mail
Datum, Unterschrift

Wir sind damit einverstanden, dass der Name meines/unsere Salons nach Abschluss des Klassifizierungsverfahrens auf der Internetseite der Deutschen Friseurklassifizierung als klassifizierter Betrieb genannt wird.

Datum, Unterschrift

