

Thema: Reklamationen können als Chance zur Kundenbindung genutzt werden

Objektive Fehlleistungen sind de facto selten

Reklamationen im Dienstleistungsbereich sind - wie überall im Wirtschaftsleben - immer ein heikles Thema. So auch im Friseurhandwerk. Im Verhältnis zu den vielen Millionen professionellen Haarbehandlungen jährlich ist ihre Anzahl jedoch gering. In vielen Fällen lassen sich Reklamationen im Salon auch nicht auf fachliche oder technische Mängel zurückführen. Sie sind vielmehr Ausdruck der Unzufriedenheit des Kunden mit der neuen Frisur. Objektive Fehlleistungen von Friseuren sind de facto selten, was nicht zuletzt die geringe Zahl der Schadensersatzfälle belegt.

Subjektiver Unzufriedenheit liegt häufig unzureichende Kommunikation zugrunde

Subjektiven Unzufriedenheitsmomenten von Kunden liegt häufig eine unzureichende Kommunikation zwischen Kunde und Friseur zugrunde. Hier ist erkennbar, welchen Stellenwert professionelle Kundenberatung und -information im Friseursalon haben. Deshalb bildet diese Anforderung einen thematischen Schwerpunkt in der modernen Friseurausbildung. Für den Friseur liegt die vorrangige Aufgabe darin, solche Situationen unternehmerisch ins Positive zu wenden. Im Idealfall wird aus der Reklamation die Chance für eine dauerhafte Kundenbindung. Eine serviceorientierte Erfolgsregel lautet: den reklamierenden Kunden ernst nehmen. Im Gespräch widmet sich der Friseur als Mode- und Typberater den Wünschen und Fragen seiner Kunden. In einer vertrauensvollen Atmosphäre findet er den äußeren Anlass für die Unzufriedenheit und behebt ihn. Ein Nachbesserungsversuch, kleinere Korrekturen, eventuell eine Neubehandlung demonstrieren Kulanz und Großzügigkeit im Salon.

Vertrauensvolle Atmosphäre gehört zum Wohlfühl-Erlebnis im Friseursalon

Die Arbeit im Salon ist zuallererst eine Dienstleistung am Kunden. Hier heißt die Devise: Vertrauen schaffen. Der Kunde soll das Gefühl haben, in jeder Beziehung gut aufgehoben zu sein. Das gehört zum modernen Konzept des „Wohlfühl-Salons“. Die effektivste Form, Reklamationen zu vermeiden, ist sicher eine professionelle Typberatung und intensive Kommunikation vor der Behandlung. Die Professionalität des Beratungsgesprächs wird hier positive Weichen stellen. Dann stellen sich später auch keine unerwarteten Überraschungen ein.

Ansprechpartner im Streitfall sind Friseur-Innungen und Handwerkskammern

In den seltenen Fällen einer berechtigten Reklamation hat der Kunde einen Anspruch auf Nachbesserung, bei Misslingen auch auf Rückzahlung des Bedienungspreises. In gravierenden Fällen kann zudem ein Schmerzensgeldanspruch fällig werden. In den Fällen, in denen die Rechtsprechung Schmerzensgeldansprüche zugestanden hat, orientieren sich diese mit wenigen Ausnahmen überwiegend im unteren Bereich. Das Prozessrisiko ist dagegen vergleichsweise hoch, weil die Mehrheit der Klagen abgewiesen wird. Deshalb liegt es nahe, zunächst eine einvernehmliche Lösung zu suchen. Ansprechpartner sind die Friseurinnungen und Handwerkskammern vor Ort, die sich solcher Streitfälle annehmen.

In der Regel wird es bei berechtigten Reklamationen auch kein Problem sein, diese über die Betriebshaftpflichtversicherung des Friseurs abzuwickeln. Die Friseurin oder der Friseur darf jedoch, wie im Haftpflichtversicherungsbereich allgemein üblich, einen Schaden nicht vor der abschließenden Klärung anerkennen. Gleichwohl wird er die entsprechenden Schritte einleiten und einen solchen Fall sofort der Versicherung melden.

Köln, 04.09.2009
32/2009 dik/we