



## Vorteile

- stetig verfügbar
- sofortige Auswertungen ohne Zeitverlust
- tagesaktueller Branchenvergleich

## Ziele

- Markenstärkung des Unternehmens
- Abhebung von den Mitbewerbern
- Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- kontinuierliche Weiterentwicklung

*„Und plötzlich weißt du:  
Es ist Zeit, etwas Neues zu beginnen und  
dem Zauber des Anfangs zu vertrauen.“*

### „FIS – Friseur-Informationen-System“

– Das Online-Tool zur Kunden- und Mitarbeiterbefragung

**Nutzen Sie das Führungs- und Marketinginstrument, um Ihr Unternehmen erfolgreich zu machen!**

Durch die Auswertungen können wir Ihnen genau sagen, aus welchen Gründen Ihre Kunden zu Ihnen kommen, was Sie als Arbeitgebermarke ausmacht und wo Sie sich noch hin entwickeln können.

**Kundenbefragung:** Wer am Markt längerfristig Erfolg und Bestand haben möchte, muss die Ideen am Kunden ausrichten. Häufig führen die Abläufe jedoch am Kunden vorbei statt auf ihn zu und werden auch nicht weiter hinterfragt (nach dem Motto: „Das haben wir schon immer so gemacht.“). Die Folgen sind Unzufriedenheit, mangelnde Kundenbindung und geringe Rentabilität.

Die Zielsetzung der Kundenbefragung ist Anerkennung und Kritik der Kunden zu hinterfragen sowie Anregungen für Verbesserungen, Ideen und Wünsche der Kunden aufzugreifen. Sie orientiert sich an den Touchpoints, mit welchen Ihr Kunde im Rahmen seines Friseurbesuches in Berührung kommt. Der Fragebogen ist deshalb weitestgehend an die chronologische Abfolge eines Friseurbesuchs angelehnt. Von der Terminvereinbarung über das Dienstleistungsangebot bis hin zur Gesamtzufriedenheit werden insgesamt acht Themengebiete eingebunden.

So können Sie jederzeit gezielt den Stand der Kundenbegeisterung abfragen: Denn begeisterte Kunden sind ja bekanntlich die besten Kunden.

**Einsatz:** einmal jährlich

**Zeitraum:** 6 Wochen

**Mitarbeiterbefragung:** Die Kundenbegeisterung in der Friseurbranche wird maßgeblich durch zufriedene Mitarbeiter beeinflusst. Steigern Sie deshalb das Engagement Ihrer Mitarbeiter beispielsweise durch Fortbildungsmaßnahmen, die an deren individuellen Bedürfnissen angepasst sind. Denn je höher die Mitarbeiterbegeisterung desto positiver ist der Einfluss auf

- die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen
- das Sich-Einbringen (Involvement) der Mitarbeiter in die Belange des Salons
- die kundenbezogenen Einstellungen
- das Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Kunden
- die Leistung der Mitarbeiter
- die Kundenbegeisterung

Damit Sie diese Bedürfnisse detailliert abfragen können, wurde die Mitarbeiterbefragung in sieben Themenbereiche gegliedert. Arbeits- und Aufgabenbereich sowie Führung durch Vorgesetzte sind hier beispielhaft zu nennen.

**Einsatz:** einmal jährlich

**Zeitraum:** 1 Woche

**Ablauf:** Sie erhalten die Zugangsdaten von Schaefer & Partner Consulting und können die Befragungen in Ihrem Salon bequem per Tablet durchführen. Auswertung und Besprechung erfolgen durch Schaefer & Partner Consulting. Anschließend werden die Ergebnisse sowie daraus resultierende Maßnahmen mit Torsten Kowalsky oder Frank Greiner-Schwed besprochen.

**Hilfsmittel:** Alles was Sie benötigen sind WLAN-Zugang sowie internetfähige Tablets.

**Für Ihren Erfolg:** Das wichtigste jedoch, um aussagekräftige Ergebnisse zu erlangen, sind IHR Wille und IHRE Konsequenz sich von Ihren Mitbewerbern abheben und sich stetig weiterentwickeln zu wollen. Ein gut gemeinter Rat: **Arbeiten Sie damit und steigern Sie sowohl Kunden- als auch Mitarbeiterzufriedenheit für den Erfolg Ihres Unternehmens!**

**Kosten (einmalig je Befragung):**

Durchführung & Auswertung	400,- €
<input type="checkbox"/> Besprechung bei Schaefer & Partner Consulting	500,- €
<input type="checkbox"/> Besprechung im Salon	1.250,- €
(zzgl. Fahrtkosten und Spesen)	(zzgl. MwSt.)

**Für Mandanten der Schaefer & Partner Consulting sind diese sowie weitere Onlinetools kostenfrei.**



## Ihre Daten:

Name:

Firma/Salon:

Straße, Hausnummer:

Land, Postleitzahl, Ort:

Telefon, Fax:

Mail, Internet:

Datum, Unterschrift

Fordern Sie jetzt Ihre Zugangsdaten an!

Gerichtsstand Ansbach

Nach Eingang des Auftrages erhalten Sie Ihre Rechnung, die binnen von 14 Tagen beglichen werden muss. Ist die Zahlung bei uns eingegangen, erhalten Sie von uns Ihre Zugangsdaten sowie ein dazugehöriges Handbuch. Für den Fall, dass Sie weitere Online-Tools nutzen, die Sie nicht gebucht und bezahlt haben, werden wir Ihnen diese nachträglich in Rechnung stellen.

## Gewünschte Zahlungsweise:

per Lastschrift  per Rechnung

Hiermit ermächtige/n ich/wir die Schaefer & Partner Consulting GbR wider-ruflich, den fälligen Rechnungsbetrag von meinem/unserem nachfolgend auf-geführten Konto mittels Lastschrift einzuziehen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Unterschriftsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

## SEPA-Lastschriftmandat (einmalig)

IBAN (International Bank Account Number)

BIC/SWIFT (Bank Identifier Code)

Kreditinstitut

Kontoinhaber (falls abweichend)

Datum

Unterschrift

Gläubiger-ID-Nr. DE33SPC00000473705

Für Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Ihre Stefanie Schäfer



SCHAEFER  PARTNER  
CONSULTING

An der Hochstraße 15  
D-91617 Oberdachstetten

Tel.: +49 (0) 98 45 / 989 217

Fax: +49 (0) 98 45 / 989 222

[schaefer.stefanie@schaefer-consulting.com](mailto:schaefer.stefanie@schaefer-consulting.com)

[www.schaefer-consulting.com](http://www.schaefer-consulting.com)

