



*„Wer aufhört, besser zu werden,
hat aufgehört, gut zu sein.“*

Nutzen

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

„FIS – Friseur-Informationen-System“

Das Online-Tool für digitale und professionelle

- Kundenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- 22-Punkte-Protokoll
- Typcheck

Wissen, was Ihre Kunden und Mitarbeiter bewegt. Erhöhung der Beratungsleistung bei Ihren Kunden. Begeisterung für alle schaffen.

**Sie wissen noch nicht, was diese vier Befragungstools sind?
Dann aber los – Blättern Sie auf!**

Kundenbefragung

Die Zielsetzung der Kundenbefragung ist Anerkennung und Kritik der Kunden zu hinterfragen sowie Anregungen für Verbesserungen, Ideen und Wünsche der Kunden aufzugreifen.

Der Fragebogen ist deshalb weitestgehend an die chronologische Abfolge eines Friseurbesuchs angelehnt. Von der Terminvereinbarung über den Kassiervorgang und die Verabschiedung des Kunden, sind es insgesamt acht Themengebiete bis hin zur Gesamtzufriedenheit.

Vorteile

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

Einsatz: einmal jährlich

Zeitraum: 6 Wochen

Mitarbeiterbefragung

Mit dieser Befragung können Sie detailliert die Meinung Ihrer Mitarbeiter abfragen. Denn: Die Kundenbegeisterung wird maßgeblich durch zufriedene Mitarbeiter beeinflusst.

Entsprechend sind die Inhalte der Mitarbeiterbefragung in folgende Segmente unterteilt: Arbeitsbereich, Aufgabenbereich, Führung durch den Vorgesetzten, das Unternehmen insgesamt.

Vorteile

Sie können schnell auf Ihre Mitarbeiter und deren Wünsche eingehen. 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
- das Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Kunden
- die Leistung der Mitarbeiter
- die Kundenbegeisterung

Einsatz: einmal jährlich

Zeitraum: 1 Woche

22-Punkte-Protokoll

Das 22-Punkte-Protokoll stellt die Basis für Mitarbeitergespräche im Hinblick auf Feedback (Leistungsbeurteilung), Konflikte, Fortbildung / Förderung, Zielvereinbarung, etc. dar.

Durch die Reihung des Mitarbeiters der 22 Themenbereiche erkennen Sie klar die Motive, Einstellungen und Werte. Zudem zeigt Ihnen der Erfüllungsgrad in welche Bereiche noch zu investieren ist. Durch den Vergleich Ihrer eigenen Einschätzung und der vom Mitarbeiter selbst erstellten Reihung, haben Sie die besten Voraussetzungen für Gespräche.

Vorteil

Anhand des 22-Punkte-Protokolls gelingt es richtige Führungsansätze zu finden.

Einsatz: einmal jährlich

Zeitraum: 1 Woche

Typcheck

1. Teil - Informationsgewinnung

Zu Beginn gibt der Kunde seine Adress- und Kontaktdaten an. Durch diese professionelle Erfassung der Kundendaten kann eine detaillierte Kundenkartei mit allen wichtigen Informationen über den Kunden erstellt werden.

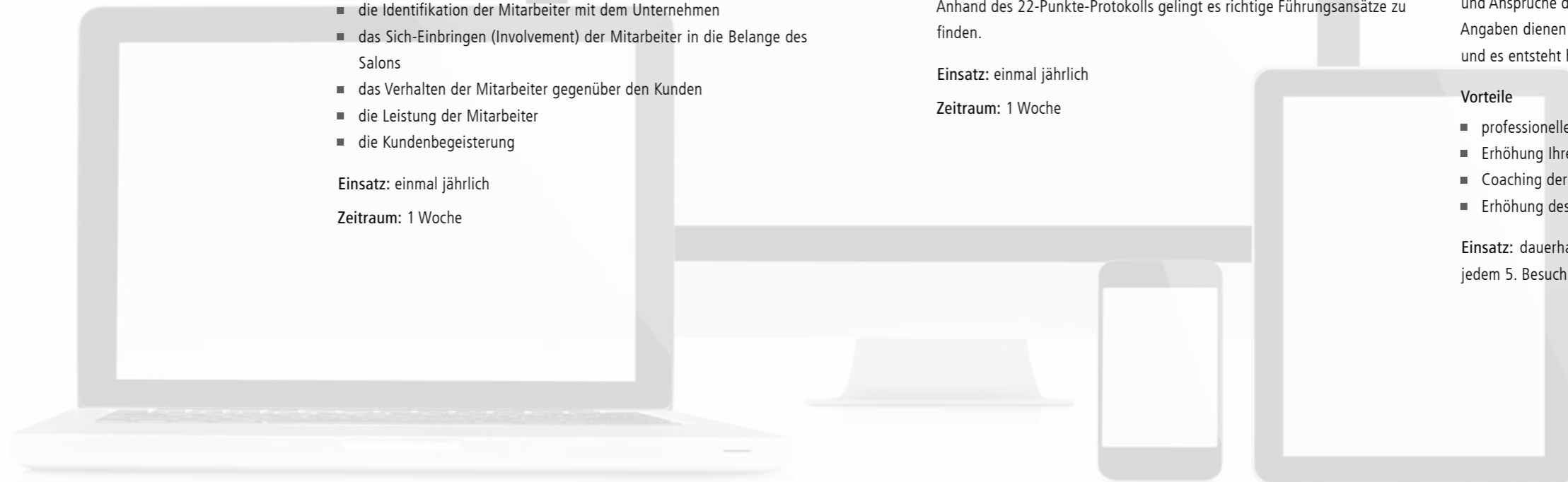
2. Teil - Erleichterung der Beratungsleistung

Anhand der einzelnen Fragen wird der Kunde noch vor Beginn seiner Behandlung nach seiner Einstellung und seinen Wünschen gefragt. Er beantwortet die relevanten Fragen, die dem zuständigen Mitarbeiter Auskunft darüber geben, welche speziellen Erwartungen, Gepflogenheiten und Ansprüche der Kunde in Bezug auf Haarpflege und Styling hat. Diese Angaben dienen als Beratungsleitfaden, der Kunde fühlt sich verstanden und es entsteht hierdurch ein Vertrauensverhältnis.

Vorteile

- professionellere Beratung
- Erhöhung Ihres Images bzw. Ihrer Außendarstellung
- Coaching der Mitarbeiter
- Erhöhung des Dienstleistungsfaktors

Einsatz: dauerhaft; bei jedem Neukunden und bei Stammkunden nach jedem 5. Besuch.



	Durchführung & Auswertung	Besprechung bei Schaefer & Partner	Besprechung in Ihrem Salon
Kundenbefragung	400 €* einmalig	je halber Tag 500 €	je halber Tag 1.250 €
Mitarbeiterbefragung	400 €* einmalig	je halber Tag 500 €	je halber Tag 1.250 €
22-Punkte-Protokoll	400 €* einmalig	je halber Tag 500 €	je halber Tag 1.250 €
Typcheck	400 €* pro Jahr	je halber Tag 500 €	je halber Tag 1.250 €

Jahrespreis für alle Module: 100 €** pro Monat (Ersparnis gegenüber der Einzelnutzung: 400 €)

Für Mandanten der Schaefer & Partner Consulting sind diese Tools kostenfrei.

*Victory-Kunden: 240 €

**Victory-Kunden: 80 €

Gerichtsstand Ansbach

Nach Eingang des Auftrages erhalten Sie Ihre Rechnung, die Sie bitte binnen 14 Tagen begleichen. 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. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

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
www.schaefer-consulting.com



JETZT DURCHSTARTEN!

Ihre Daten:

Name:

Firma/Salon:

Straße, Hausnummer:

Land, Postleitzahl, Ort:

Telefon, Fax:

Mail, Internet:

Datum, Unterschrift

Fordern Sie jetzt Ihre Zugangsdaten an - bitte ankreuzen!

Durchführung & Auswertung

Kundenbefragung

Mitarbeiterbefragung

22-Punkte-Protokoll

Typcheck

Besprechung

bei Schaefer & Partner

in Ihrem Salon

Gerichtsstand Ansbach

Nach Eingang des Auftrages erhalten Sie Ihre Rechnung, die Sie bitte binnen 14 Tagen begleichen. 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. Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt.

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

