

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Die Chancen am Friseurmarkt	7
1.1 Selbstständiger oder angestellter Meister	7
1.2 Übernahme eines Salons oder Neugründung	9
1.3 Franchise	15
1.4 Stuhlmiete – Platzmiete – Rent a Chair	17
1.5 Zusammenfassung	18
1.6 Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung	19
2 Salonphilosophie	21
2.1 Salonkultur	22
2.2 Konzeptansatz	28
2.2.1 Das Familienkonzept	29
2.2.2 Das Trendkonzept	29
2.2.3 Das Exklusivkonzept	30
2.2.4 Das Szenekonzept	30
2.2.5 Das Naturkonzept	31
2.2.6 Das Cut-and-Go-Konzept	31
2.2.7 Das Mobile Konzept	32
2.2.8 Fazit zu Salonkonzepten	33
2.3 Der richtige Standort	33
2.4 Erscheinungsbild des Salons	36
2.4.1 Äußere Optik	36
2.4.2 Innere Optik	37
2.5 Finanzierung	39
2.5.1 Businessplan	39
2.5.2 Ermittlung des Kapitalbedarfs	41
2.5.3 Rentabilitätsvorschau	43
2.5.4 Liquiditätsplan	44
2.5.5 Finanzierungsmöglichkeiten	46
2.5.6 Öffentliche Finanzierung	48
2.5.7 Unternehmensberatung	56
2.6 Anmeldeformalitäten und Mitgliedschaften	58
2.7 Zusammenfassung	60
2.8 Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung	62
3 Personal	65
3.1 Personalplanung	66
3.2 Personalgewinnung	70

3.2.1	Anwerbung von Mitarbeitern	71
3.2.2	Bewerbung	72
3.3	Arbeitszeit	75
3.4	Entlohnung und Lohnabrechnung	77
3.4.1	Lohnformen	77
3.4.2	Ermittlung des Brutto-Soll-Umsatzes eines Mitarbeiters	80
3.4.3	Lohnabrechnung	86
3.5	Mitarbeiterführung	89
3.5.1	Autoritärer Führungsstil	90
3.5.2	Kooperativer Führungsstil	91
3.5.3	Laissez-faire-Stil	92
3.6	Managementmodelle	92
3.7	Mitarbeiterbeurteilung	94
3.8	Zusammenfassung	97
3.9	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung	98
4	Marketingkonzept	101
4.1	Marktanalyse	102
4.2	Stärken- und Schwächenanalyse (SWOT-Analyse)	104
4.3	Marketinginstrumente	107
4.3.1	Produktpolitik	107
4.3.2	Preispolitik	108
4.3.3	Distributionspolitik/Vertrieb	111
4.3.4	Kommunikationspolitik	114
4.4	Marketing-Strategie	118
4.5	Kundenbetreuung	120
4.5.1	Kundenempfang und Kundenbetreuung vor der Behandlung	120
4.5.2	Kundenbetreuung während der Behandlung	121
4.5.3	Kundenbetreuung nach der Behandlung	125
4.5.4	Kundenbetreuung außerhalb des Salons	126
4.6	Beratungsgespräche	126
4.6.1	Phasen des Beratungsgespräches	126
4.6.2	Begrüßungs- und Kontaktphase	127
4.6.3	Informationsphase	127
4.6.4	Beratungsphase	130
4.6.5	Abschluss- und Bestätigungsphase	131
4.6.6	Verkaufsgespräche	132
4.7	Kundenverwaltung	135
4.7.1	Die Rezeptionistin	135
4.7.2	Terminplanung	136
4.7.3	Kundenkartei	138
4.8	Zusammenfassung	140
4.9	Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung	141

5 Betriebsorganisation	143
5.1 Kosten- und Leistungsrechnung	143
5.1.1 Kostenartenrechnung	144
5.1.2 Kostenstellenrechnung	147
5.1.3 Kostenträgerrechnung (Kalkulation)	149
5.1.4 Deckungsbeitragsrechnung	156
5.2 Umsatzplanung	157
5.3 Qualitätsmanagement	159
5.4 Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz	160
5.4.1 Maßnahmen zum Arbeitsschutz	161
5.4.2 Maßnahmen zum Gesundheitsschutz	171
5.4.3 Maßnahmen zum Umweltschutz	180
5.5 Zusammenfassung	181
5.6 Aufgaben zur Wiederholung und Vertiefung	183
Quellenangaben	186
6 Übung für den Ernstfall Prüfung	187
Lösungsvorschläge	190
Bildquellenverzeichnis	195
Sachwortverzeichnis	196