

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3	4.3 Kundentypen	41
Inhaltsverzeichnis	4	4.4 Multiple Choice.....	43
Lernfeld 1 – In Ausbildung und Beruf orientieren			
1 Berufsbild	8	5 Die Bedeutung der Beziehungsstruktur für die Kommunikation.....	49
1.1 Berufsgeschichte des Friseurs	8	5.1 Grundregeln (Axiome) der Kommunikation nach Watzlawick	49
1.2 Rechtliche Grundlagen für die Ausbildung im Friseurberuf.....	9	5.2 Eine Nachricht – vier Botschaften.....	51
2 Gesundheitsschutz	10	5.3 Multiple-Choice.....	52
2.1 Hygiene.....	10	6 Gestalten von Gesprächssituationen	54
2.2 Unfallschutz	11	6.1 Kundenumgang – Telefonieren.....	54
2.3 Hautallergien.....	12	6.2 Kundenumgang – Begrüßen und Verabschieden.....	56
2.4 Umweltschutz	14	6.3 Kundenumgang – Erhebung von Kundendaten	56
2.5 Multiple-Choice.....	15	6.4 Der Smalltalk.....	57
Lernfeld 2 – Kunden empfangen und betreuen			
1 Orientierung	18	6.5 Kundenbetreuung – Rahmenbedingungen für Gesprächssituationen im Salon	58
1.1 Die Friseurin als Dienstleisterin.....	18	6.6 Multiple-Choice.....	59
1.2 Wahrnehmung und Wirkattribute.....	19	Lernfeld 3 – Haare und Kopfhaut pflegen	
1.3 Multiple-Choice.....	21	1 Kundenberatung und Behandlungsplan	61
2 Körpersprachlicher Ausdruck – Reden ohne Worte	23	2 Die Haut	62
2.1 Die nonverbalen Ausdrucksmittel und Ausdrucksformen	23	2.1 Aufbau der Haut.....	62
2.2 Körpersprache im Beruf.....	26	2.2 Erscheinungsbild der Kopfhaut	64
2.3 Multiple-Choice.....	29	2.3 Aufgaben der Haut.....	66
3 Verbale Kommunikation – mit der Kundin sprechen	33	2.4 Störungen der Hautfunktion	67
3.1 Der Sprechvorgang.....	33	2.5 Schuppenbildung.....	68
3.2 Formen des Sprechens.....	34	2.6 Multiple-Choice.....	69
3.3 Multiple-Choice.....	36	3 Das Haar	71
4 Typisierungen	37	3.1 Biologie des Haares.....	71
4.1 Typisierung nach Charakter und Körperbau	37	3.2 Haarschaftveränderungen	74
4.2 Typisierung nach dem individuellen Erscheinungsbild	39	3.3 Physikalische Eigenschaften des Haares.....	76
		3.4 Haarwäsche und Shampoos	77
		3.5 Haar- und Kopfhautpflege	82
		3.6 Multiple-Choice.....	83

Lernfeld 4 – Frisuren empfehlen	3 Werkzeuge und Finish-präparate	118
1 Formgestaltung	4 Techniken der kurzfristigen Umformung.....	120
1.1 Gestaltungselemente.....		
1.2 Gestaltungsprinzipien		88
1.3 Ziele der Formgestaltung.....		91
2 Haarwechsel und Haar-ausfall	5 Multiple Choice.....	122
Lernfeld 5 – Haare schneiden	Lernfeld 7 – Haare dauer-haft umformen	
1 Haarschneidegeräte.....	1 Geschichte der Dauerwelle....	124
2 Grundtechniken des Haar-schnitts.....	2 Für die Dauerwelle wichtige Eigenschaften des Haares	125
3 Basisformen des Haar-schnitts.....	3 Dauerwellpräparate und chemische Vorgänge beim Dauerwellen.....	126
4 Multiple-Choice	4 Multiple-Choice	130
	Lernfeld 8 – Haare tönen	
Lernfeld 6 – Frisuren erstellen	1 Farbenlehre.....	133
1 Stil- und Frisurenkunde	2 Haarfarbe.....	135
1.1 Frisurengestaltung als Ausdruck des Zeitgeistes.....	3 Tönen.....	138
1.2 Epochen der Frisurengeschichte.....	4 Pflanzenfarben.....	139
1.3 Multiple-Choice.....	5 Multiple-Choice	140
2 Wichtige Eigenschaften des Haares für die Frisen-erstellung.....	Lernfeld 9 – Haare färben und blondieren	
	1 Blondieren	143
	2 Färben	145
	3 Multiple-Choice	149

INHALTSVERZEICHNIS

Lernfeld 10 – Hände und Nägel pflegen und gestalten	
1	Aufbau des Nagels 152
2	Veränderungen des Nagels ... 153
3	Maniküre 154
4	Multiple-Choice 156
 Lernfeld 11 – Haut dekorativ gestalten	
1	Geschichte der Kosmetik 157
2	Pflegende Kosmetik 158
3	Dekorative Kosmetik 161
4	Multiple-Choice 166
 Lernfeld 12 – Betriebliche Prozesse mitgestalten	
1	Waren und Dienstleistungen – der kundengerechte Verkauf 168
1.1	Sortiment 168
1.2	Verkaufsformen..... 169
1.3	Präsentation von Waren und Dienstleistungen 170
1.4	Kundenbedürfnisse und Kaufmotive 172
1.5	Multiple-Choice..... 172
2	Beratung und Verkauf 174
2.1	Das Beratungsgespräch und seine Bestandteile 174
2.2	Warenvorlage..... 175
2.3	Verkaufargumentation..... 176
2.4	Preisnennung 177
2.5	Kundeneinwand 178
2.6	Multiple-Choice 179
3	Unternehmenskonzept 182
3.1	Marketing 182
3.2	Preispolitik und Preisbildung 182
3.3	Unternehmenspolitik 184
3.4	Kommunikationspolitik und Werbung 185
3.5	Kundenverwaltung 187
3.6	Multiple-Choice 188
 Lernfeld 13 – Komplexe Friseurdienstleistungen durchführen	
1	Der besondere Anlass 191
1.1	Multiple-Choice 195
 Naturwissenschaftlicher Exkurs – Chemie und Mathematik	
1	Chemische Grundlagen 197
1.1	Wichtige chemische Substanzen.... 197
1.2	Chemische Vorgänge bei Facharbeiten 199
1.3	pH-Wert 201
1.4	Kosmetische Wirkstoffe..... 203
1.5	Multiple-Choice..... 205
2	Basisrechnen 209
2.1	Grundrechnen 209
2.2	Dreisatzrechnen 210
3	Prozentrechnen 212
3.1	Einführung 212
3.2	Berechnen des Prozentwerts 213
3.3	Berechnen des Prozentsatzes 214
3.4	Berechnen des Grundwerts 215
3.5	Vermehrter und verminderter Grundwert 216

4	Zinsrechnen	217
4.1	Einführung	217
4.2	Berechnen der Zinsen	218
4.3	Berechnen des Kapitals	219
4.4	Berechnen des Zinssatzes	219
4.5	Berechnen der Zeit	220

5	Lohnberechnung	221
----------	-----------------------	-----

6	Verdünnen und Mischen	223
6.1	Verteilungsrechnen	223
6.2	Mischungsrechnen	224

7	Kalkulationsrechnen	227
7.1	Kalkulation von Facharbeiten	227
7.2	Kalkulation von Handelswaren	230

Wirtschafts- und Sozialkunde

1	Ausbildung im Handwerksbetrieb	232
1.1	Berufsausbildung	232
1.2	Aufbau des Handwerks	233
1.3	Der Betrieb	236
1.4	Multiple-Choice	238

2	Soziale Absicherung	239
2.1	Sozialversicherungen	239
2.2	Hartz IV (Arbeitslosengeld II)	242
2.3	Individualversicherungen	243
2.4	Multiple-Choice	245

3	Rechtsgrundlagen	247
3.1	Arbeitsrecht	247
3.2	Vertragsrecht	249
3.3	Tarifverträge	253
3.4	Multiple-Choice	255

4	Volkswirtschaftliche Grundlagen	257
4.1	Bedürfnisse, Güter	257
4.2	Geld	258
4.3	Ziele der Wirtschaftspolitik	260

4.4	Konjunktur	261
4.5	Wirtschaftsordnung, Marktformen	262
4.6	Multiple-Choice	264

Prüfung

1	Gesetzliche Regelungen	266
----------	-------------------------------	-----

1.1	Gesellenprüfung Teil I	266
1.2	Gesellenprüfung Teil II	266

2	Gesellenprüfung Teil I	268
----------	-------------------------------	-----

2.1	Beispielarbeit 1	268
2.2	Beispielarbeit 2	270

3	Gesellenprüfung Teil II	272
----------	--------------------------------	-----

3.1	Friseurtechniken – Arbeit 1	272
3.2	Friseurtechniken – Arbeit 2	275
3.3	Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 1	277
3.4	Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 2	280
3.5	Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 1	283
3.6	Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 2	285

4	Lösungen Gesellenprüfung Teil I	288
----------	--	-----

4.1	Lösungen zur Beispielarbeit 1	288
4.2	Lösungen zur Beispielarbeit 2	291

5	Lösungen Gesellenprüfung Teil II	294
----------	---	-----

5.1	Friseurtechniken – Arbeit 1	294
5.2	Friseurtechniken – Arbeit 2	299
5.3	Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 1	303
5.4	Betriebsorganisation und Kundenmanagement – Arbeit 2	307
5.5	Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 1	310
5.6	Wirtschaftslehre- und Sozialkunde – Arbeit 2	311

6	Bewertung der Prüfungsarbeiten	314
----------	---------------------------------------	-----