

Vorwort.....	3	4.3 Kundentypen	41
Inhaltsverzeichnis	4	4.4 Multiple Choice.....	43

**Lernfeld 1 – In Ausbildung
und Beruf orientieren**

1 Berufsbild	8
1.1 Berufsgeschichte des Friseurs	8
1.2 Rechtliche Grundlagen für die Ausbildung im Friseurberuf.....	9
2 Gesundheitsschutz	10
2.1 Hygiene.....	10
2.2 Unfallschutz	11
2.3 Hautallergien.....	12
2.4 Umweltschutz	14
2.5 Multiple-Choice.....	15

**Lernfeld 2 – Kunden
empfangen und betreuen**

1 Orientierung	18
1.1 Die Friseurin als Dienstleisterin.....	18
1.2 Wahrnehmung und Wirkattribute.....	19
1.3 Multiple-Choice.....	21
2 Körpersprachlicher Ausdruck – Reden ohne Worte	23
2.1 Die nonverbalen Ausdrucksmittel und Ausdrucksformen	23
2.2 Körpersprache im Beruf.....	26
2.3 Multiple-Choice.....	29
3 Verbale Kommunikation – mit der Kundin sprechen	33
3.1 Der Sprechvorgang.....	33
3.2 Formen des Sprechens.....	34
3.3 Multiple-Choice.....	36
4 Typisierungen	37
4.1 Typisierung nach Charakter und Körperbau.....	37
4.2 Typisierung nach dem individuellen Erscheinungsbild	39

5 Die Bedeutung der Beziehungsstruktur für die Kommunikation	49
5.1 Grundregeln (Axiome) der Kommuni- kation nach Watzlawick	49
5.2 Eine Nachricht – vier Botschaften.....	51
5.3 Multiple-Choice.....	52
6 Gestalten von Gesprächs- situationen	54
6.1 Kundenumgang – Telefonieren.....	54
6.2 Kundenumgang – Begrüßen und Verabschieden	56
6.3 Kundenumgang – Erhebung von Kundendaten	56
6.4 Der Smalltalk.....	57
6.5 Kundenbetreuung – Rahmenbedin- gungen für Gesprächssituationen im Salon	58
6.6 Multiple-Choice.....	59

**Lernfeld 3 – Haare und
Kopfhaut pflegen**

1 Kundenberatung und Behandlungsplan	61
2 Die Haut	62
2.1 Aufbau der Haut.....	62
2.2 Erscheinungsbild der Kopfhaut	64
2.3 Aufgaben der Haut.....	66
2.4 Störungen der Hautfunktion	67
2.5 Schuppenbildung.....	68
2.6 Multiple-Choice.....	69
3 Das Haar	71
3.1 Biologie des Haares.....	71
3.2 Haarschaftveränderungen	74
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

1	Formgestaltung	86
1.1	Gestaltungselemente.....	86
1.2	Gestaltungsprinzipien	88
1.3	Ziele der Formgestaltung.....	91

2	Haarwechsel und Haar- ausfall	95
----------	--	-----------

3	Haarersatz empfehlen	100
----------	-----------------------------------	------------

4	Multiple-Choice	101
----------	------------------------------	------------

Lernfeld 5 – Haare schneiden

1	Haarschneidegeräte.....	103
----------	--------------------------------	------------

2	Grundtechniken des Haar- schnitts.....	104
----------	---	------------

3	Basisformen des Haar- schnitts.....	106
----------	--	------------

4	Multiple-Choice	108
----------	------------------------------	------------

Lernfeld 6 – Frisuren erstellen

1	Stil- und Frisurenkunde	110
1.1	Frisurengestaltung als Ausdruck des Zeitgeistes.....	110
1.2	Epochen der Frisurengeschichte.....	112
1.3	Multiple-Choice.....	115

2	Wichtige Eigenschaften des Haares für die Frisuren- erstellung.....	116
----------	--	------------

3	Werkzeuge und Finish- präparate	118
----------	--	------------

4	Techniken der kurzfristigen Umformung.....	120
----------	---	------------

5	Multiple Choice.....	122
----------	-----------------------------	------------

Lernfeld 7 – Haare dauer- haft umformen

1	Geschichte der Dauerwelle....	124
----------	--------------------------------------	------------

2	Für die Dauerwelle wichtige Eigenschaften des Haares	125
----------	---	------------

3	Dauerwellpräparate und chemische Vorgänge beim Dauerwellen	126
----------	---	------------

4	Multiple-Choice	130
----------	------------------------------	------------

Lernfeld 8 – Haare tönen

1	Farbenlehre.....	133
----------	-------------------------	------------

2	Haarfarbe.....	135
----------	-----------------------	------------

3	Tönen.....	138
----------	-------------------	------------

4	Pflanzenfarben.....	139
----------	----------------------------	------------

5	Multiple-Choice	140
----------	------------------------------	------------

Lernfeld 9 – Haare färben und blondieren

1	Blondieren	143
----------	-------------------------	------------

2	Färben	145
----------	---------------------	------------

3	Multiple-Choice	149
----------	------------------------------	------------

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	Verkaufsargumentation.....	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
---	-----