



# Haut & Haar

Friseurfachkunde





# Haut und Haar Friseurfachkunde

**8. Auflage**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

**Europa-Nr.: 65810**

**Autoren:**

Gero Buhmann, Recklinghausen  
Birgit Fedke, Hamburg  
Isabell Feigel, Halle (Saale)  
Elbie Picker, Hamburg  
Juliane Oelßner, Hamburg  
Jutta Sauermann, Dinslaken  
Annette Strecker, Düsseldorf  
Babett Friedewold, Hamburg (Autorin bis zur 7. Auflage)  
Britta ter Jung, Gelsenkirchen (Autorin bis zur 7. Auflage)

**Verlagslektorat:** Anke Horst

**Illustrationen:**

Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar  
Michael Hecht, 29614 Soltau  
Erika Hedfeld, 42477 Radevormwald  
Wolfgang Herzig, 45134 Essen  
Henriette Rintelen, 52555 Velbert  
Gabriele Timm, 41564 Kaarst  
Dave Vaughan, 81547 München

**Fotografien:**

Guido Adolphs, 42277 Wuppertal  
Daniel Attia, 40233 Düsseldorf [www.attia-fotografie.com](http://www.attia-fotografie.com)  
Stephan Werk, 20535 Hamburg

**Für die freundliche Unterstützung bei der Erstellung des Buches danken wir besonders:**

- Salon Schön & Werden, Solingen – insbesondere Havva und Ömer Aslan
- Haarmoden Beckmann, Recklinghausen – insbesondere Frau Randa Abdul-Majid
- Katharina Rogalla, Warendorf (Hairstyling und Make-up)

8. Auflage 2019

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-6792-0

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2019 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Satz, Grafik, Illustration und Layout: tiff.any GmbH, 10999 Berlin  
Umschlag: tiff.any GmbH, 10999 Berlin  
Druck: Himmer GmbH, 86167 Augsburg

# Vorwort

Die vorliegende 8. Auflage der Friseurfachkunde „Haut & Haar“ richtet sich sowohl an Auszubildende im Beruf Friseur/Friseurin, als auch an die Absolventen der Meisterschulen. Der Inhalt basiert auf den 13 Lernfeldern

des KMK-Rahmenlehrplans. Zusätzlich gibt es weiterhin den **Naturwissenschaftlichen Exkurs** mit Chemie und Mathematik.

## Behandlungsplan

Auf der vorderen Innenseite des Umschlags befindet sich ein ausklappbarer Behandlungsplan. Dieser dient als Leitfaden für die vielschichtigen Beratungsgespräche, die innerhalb der Friseurdienstleistungen geführt werden.

## Salon Haargenau

Kapitel 1. Ordnung werden mit einem Szenario eingeleitet. Im Mittelpunkt steht jeweils der Friseursalon Haargenau mit seinen Mitarbeitern, Auszubildenden und Kunden. Der Grundriss des Salons wird auf den Seiten 2 bis 3 präsentiert; die Beschriftung erfolgt parallel in Deutsch und Englisch. Die Mitarbeiter werden im Lernfeld 1 ab S. 17 vorgestellt.

## Handlungsschleife

In jedes Lernfeld wird mit einer Handlungsschleife eingeführt. Diese beschreibt mittels eines handlungsorientierten Szenarios die verschiedenen Phasen der spezifischen Friseurdienstleistung.

## Englisch

Am Ende jedes Lernfelds sind Englisch-Seiten integriert, die sich inhaltlich mit der Thematik des Lernfelds beschäftigen. Der Fokus dieser Seiten liegt auf der englischen Kommunikation, speziell dem Führen von Beratungsgesprächen mit fremdsprachigen Kunden zu allen friseurexklusiven Dienstleistungen. Den Lernenden wird das für ein Beratungs- und Fachgespräch notwendige (Fach-)Vokabular sowie ein authentischer und einfacher Sprachgebrauch nahegebracht. Somit werden die Lernenden aller Niveaustufen befähigt, neben Smalltalk und allgemeiner Kommunikation auch Beratungs- und Fachgespräche mit Kunden und Kollegen zu führen.

Des Weiteren werden Anknüpfungspunkte zu den vorangehenden deutschsprachigen Fachbuchseiten hergestellt. Die Struktur des Fachbuches ermöglicht so, neben einem separaten Englischunterricht, auch die durch den Rahmenlehrplan angestrebte Integration von Englisch in den Fachunterricht umzusetzen.

## Fachmathematik

Zusätzlich zu den **Mathematischen Grundlagen**, die ab S. 488 vermittelt werden, enthalten die Lernfelder Mathematikaufgaben. Alle Ergebnisse werden im dazugehörigen Löser (Europa-Nr. 65853) angegeben.

## Aufgaben, Aufgaben PLUS, Projekte

Abwechslungsreiche Aufgabenstellungen auf unterschiedlichen Niveaustufen, z.B. Gruppenarbeit, Projektarbeit. Aufgaben PLUS für leistungsstarke Lernende fördern die Kompetenzentwicklung und bereiten gezielt auf die Gesellenprüfung vor.

Innerhalb der Texte wird von der Friseurin, der Kosmetikerin und meistens auch von der Kundin gesprochen. Die weibliche Form wurde bewusst gewählt, weil der größte Teil der Auszubildenden weiblich ist. Wir bitten die männlichen Auszubildenden hierfür um Verständnis.

## Neu in der 8. Auflage

Die Auflage wurde aktualisiert und mit neuem Bildmaterial ausgestattet. Insbesondere das Lernfeld 5 hat eine große Überarbeitung erfahren. Grundsätzlich wurden neue Trends aufgenommen, die gerade im Friseurhandwerk von großer Bedeutung sind.

Haut & Haar – Bilder & Tabellen online;  
Europa-Nr. E86450



Passend zur 8. Auflage gibt es ausgewählte Bilder und Tabellen, sowie Lernbilder und zusätzliches Material online. Dort gibt es beispielsweise den Behandlungsplan (am Anfang des Buches zum Ausklappen) zum Ausfüllen oder den Salonplan als Lernbild für die englischsprachigen Bezeichnungen.

Wir wünschen allen Auszubildenden und denen, die sich beruflich fortbilden wollen, viel Freude und Erfolg mit diesem Buch.

Kritische Hinweise und Vorschläge, die der Weiterentwicklung der Fachkunde dienen, nehmen wir per E-Mail dankbar entgegen: [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de).

**Personal-WC**  
 workplace  
 restroom

**Kunden-WC**  
 restroom  
 for clients

**Pausenraum**  
 staff room  
 recreation area

**Lager**  
 store room



**Pflege-Oase**  
 beauty  
 treatment room

Bedampfungsgerät  
 facial steamer

Waschmaschine  
 washing machine

Trockner  
 dryer

Spüle  
 sink

Handtuchregal  
 towel rack

Rückwärtswaschbecken  
 back wash

**Raum zur Wäsche Pflege**  
 laundry room

**Mix-Ecke**  
 mixing  
 mechanical area

**Waschplätze**  
 washing  
 area

## Bedienplätze für Damen und Herren styling area for men and women

Fußstütze  
foot rest

Trockenhaube/Climazon  
hood dryer/heat accelerator

Arbeitswagen  
trolley

Friseurstuhl  
styling chair

## Produktverkauf retail area

Warenregal  
retail shelf

Poster  
poster

Schaufenster  
shop window

Rezeption  
reception area

Empfangstresen  
reception desk

Eingang  
entrance

Garderobe  
coat rack

Poster  
poster

Computer  
PC

Fernseher  
TV

Bar  
counter

Kaffeemaschine  
coffee machine

Zeitschriften-Ablage  
magazine rack

Sofa  
couch

## Warte-Lounge waiting area

# Inhalt



## Lernfeld 1

### In Ausbildung und Beruf orientieren . . . . .

<b>1</b>	<b>Der Friseurberuf – Das Berufsbild analysieren und die eigene Rolle finden . . . . .</b>	10
1.1	Anforderungen an den Friseurberuf . . . . .	12
1.2	Organisatorischer Aufbau des Friseurbetriebes . . . . .	16
1.3	Berufsgeschichte . . . . .	19
1.4	Ausbildung im dualen System . . . . .	21
1.5	Berufliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten . . . . .	22
<b>2</b>	<b>Betrieblichen und persönlichen Gesundheitsschutz verantwortungsvoll praktizieren . . . . .</b>	23
2.1	Hygiene im Friseurberuf . . . . .	23
2.1.1	Gesetzliche Regelungen zur Berufshygiene . . . . .	23
2.1.2	Vermeidung von Infektionskrankheiten . . . . .	23
2.1.3	Krankheitserreger . . . . .	23
2.1.4	Infektion und Übertragungswege . . . . .	25
2.1.5	Hygienemaßnahmen im Friseurberuf . . . . .	25
2.2	Arbeitsschutz im Friseurberuf . . . . .	27
2.2.1	Gesetzliche Regelungen zum Unfallschutz . . . . .	28
2.2.2	Unfallgefahren im Friseurbereich . . . . .	28
2.3	Vermeidung von Hauterkrankungen und Allergien . . . . .	29
2.3.1	Entstehung eines Abnutzungsekzems . . . . .	29
2.3.2	Entstehung eines allergischen Kontaktekzems . . . . .	30
2.3.3	Gesetzliche Regelungen zur Vermeidung von Hauterkrankungen . . . . .	31
2.3.4	Schutzhandschuhe . . . . .	32
2.4	Verhinderung von Atemwegserkrankungen . . . . .	34
2.5	Persönliches Gesundheitsmanagement . . . . .	34
2.5.1	Psychische Belastungsmuster im Friseurberuf . . . . .	34
2.5.2	Körperliche Belastungsmuster im Friseurberuf . . . . .	35
2.5.3	Ernährung im Friseurberuf . . . . .	37
2.6	Umweltschutz im Friseurberuf . . . . .	39
<b>3</b>	<b>English . . . . .</b>	42
3.1	<i>A multi-lingual salon . . . . .</i>	42
3.2	<i>Describing the salon . . . . .</i>	43



## Lernfeld 2

### Kunden empfangen und betreuen . . . . .

<b>1</b>	<b>Die Rolle als Friseurin annehmen . . . . .</b>	44
1.1	Gesellschaftsnormen im beruflichen Zusammenhang . . . . .	46
1.2	Erscheinungsbild der Friseurin . . . . .	47
1.3	Umgangsformen der Friseurin . . . . .	48
1.4	Einstellung zum Friseurberuf . . . . .	48
<b>2</b>	<b>Die Kundin im Friseursalon . . . . .</b>	49
2.1	Kundenempfang . . . . .	50
2.2	Erhebung von Kundendaten . . . . .	50
2.3	Kundenbetreuung . . . . .	51
2.3.1	Betreuung am Telefon . . . . .	51
2.3.2	Betreuung der Kundentermine . . . . .	52
2.3.3	Service an der Kundin . . . . .	52
2.4	Kundenverabschiedung . . . . .	54

## 3 Kundencharaktere und Kundenpsychologie in der Beratungs- und Verkaufssituation berücksichtigen . . . . .

3.1	Charaktertypen und Kundenpsychologie . . . . .	55
3.1.1	Charaktertypen nach Hippokrates und Galeanus . . . . .	55
3.1.2	Kundentypen in der Verkaufs- und Beratungssituation . . . . .	56
<b>4</b>	<b>Ansprüche der Kundinnen ermitteln . . . . .</b>	60
4.1	Ansprüche der Kundinnen . . . . .	60
4.1.1	Rationale Kundenansprüche . . . . .	61
4.1.2	Emotionale Kundenansprüche . . . . .	61
4.1.3	Haupt- und Nebenansprüche der Kundinnen . . . . .	62
4.2	Methoden der Anspruchsermittlung . . . . .	63
4.2.1	Kundenansprüche direkt ermitteln . . . . .	63
4.2.2	Kundenansprüche indirekt ermitteln . . . . .	64
4.3	Ermittlung der Ansprüche in Abhängigkeit vom Kundentyp . . . . .	64
4.3.1	Leitbilder . . . . .	64
4.3.2	Einstellungen . . . . .	64
4.3.3	Typgerechte Dienstleistung . . . . .	65
4.3.4	Geschlecht . . . . .	65
4.3.5	Alter . . . . .	66
<b>5</b>	<b>Kommunikationssituationen des Salonalltags bewältigen . . . . .</b>	67
5.1	Nonverbale Kommunikation . . . . .	67
5.2	Verbale Kommunikation . . . . .	70
5.2.1	Grundzüge des Kommunikationsmodells . . . . .	70
5.2.2	Das erweiterte Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun . . . . .	71
5.2.3	Kommunikationsstrukturen nach Paul Watzlawick . . . . .	72
5.2.4	Sprache als Medium . . . . .	76
5.2.5	Rhetorik . . . . .	79
5.2.6	Fragetechniken . . . . .	80
5.2.7	Small Talk . . . . .	81
5.3	Argumentation . . . . .	82
5.3.1	Grundlagen der Argumentation . . . . .	83
5.3.2	Verkaufsargumentation . . . . .	83
5.3.3	Formulierung der Argumente . . . . .	83
<b>6</b>	<b>English . . . . .</b>	87
6.1	<i>At reception: Making appointments . . . . .</i>	87
6.2	<i>At reception: Receiving and serving clients . . . . .</i>	88



## Lernfeld 3

### Haare und Kopfhaut pflegen . . . . .

<b>1</b>	<b>Grundwissen über die Kopfhaut für die Behandlung aneignen . . . . .</b>	90
1.1	Den Aufbau der Kopfhaut beschreiben . . . . .	92
1.1.1	Oberhaut (Epidermis) . . . . .	92
1.1.2	Lederhaut (Corium) . . . . .	93
1.1.3	Unterhaut (Subcutis) . . . . .	94
1.2	Erscheinungsbild der Kopfhaut unterscheiden . . . . .	94
1.2.1	Talgproduktion . . . . .	94
1.2.2	Schuppenbildung . . . . .	95
1.2.3	Grützbeutel (Atherom) . . . . .	97

<b>2.2.4</b>	Warzen . . . . .	97	<b>2</b>	<b>Gestalterische Schwerpunkte kennen und anwenden</b> . . . . .	139
<b>2.2.5</b>	Pigmentflecken . . . . .	98	<b>2.1</b>	Dreidimensionalität bei der Frisurherstellung und -gestaltung . . . . .	139
<b>2.2.6</b>	Kopfläuse . . . . .	98	<b>2.2</b>	Proportionen . . . . .	139
<b>2</b>	<b>Grundwissen für die Beurteilung des Haares aneignen</b> . . . . .	99	<b>2.3</b>	Formelemente . . . . .	141
<b>2.1</b>	Aufgaben des menschlichen Haares kennen . . . . .	99	<b>2.3.1</b>	Punkte . . . . .	141
<b>2.2</b>	Haararten unterscheiden . . . . .	99	<b>2.3.2</b>	Linien und ihr Verlauf . . . . .	141
<b>2.3</b>	Den Haarfollikel erklären . . . . .	99	<b>2.3.3</b>	Umriss . . . . .	144
<b>2.4</b>	Schichten des Haares . . . . .	100	<b>2.3.4</b>	Flächen und Körper . . . . .	145
<b>2.5</b>	Zusammensetzung des Haarkeratins . . . . .	101	<b>2.3.5</b>	Gesichts- und Kopfform . . . . .	148
<b>2.6</b>	Eigenschaften des Haares . . . . .	102	<b>2.3.6</b>	Formanordnungen (Anordnung einzelner Formelemente) . . . . .	149
<b>2.6.1</b>	Reißfestigkeit . . . . .	102	<b>3</b>	<b>Haarsatz empfehlen</b> . . . . .	151
<b>2.6.2</b>	Elektrostatische Aufladung . . . . .	102	<b>3.1</b>	Haararten . . . . .	151
<b>2.7</b>	Unterscheidung der Haarschaftveränderungen . . . . .	103	<b>3.2</b>	Materialien . . . . .	151
<b>2.7.1</b>	Haarschäden . . . . .	103	<b>3.3</b>	Arten des Haarsatzes . . . . .	152
<b>2.7.2</b>	Ursachen für Haarschäden . . . . .	103	<b>4</b>	<b>Frisuren empfehlen</b> . . . . .	154
<b>2.7.3</b>	Haaranomalien . . . . .	104	<b>4.1</b>	Bildvorlage . . . . .	154
<b>3</b>	<b>Haar- und Kopfhautpflege planen und vorbereiten</b> . . . . .	105	<b>4.2</b>	Frisuren-Simulations-Software . . . . .	154
<b>3.1</b>	Einrichten des Arbeitsplatzes . . . . .	105	<b>5</b>	<b>Bartformen empfehlen</b> . . . . .	155
<b>3.2</b>	Erfassen der Kundendaten . . . . .	106	<b>5.1</b>	Bedeutung des Bartes . . . . .	155
<b>3.3</b>	Ermittlung des Kundenwunsches . . . . .	106	<b>5.2</b>	Bartformen . . . . .	155
<b>3.4</b>	Haar- und Kopfhautanalyse . . . . .	107	<b>6</b>	<b>Projekte planen am Beispiel „Frisurenempfehlung“</b> . . . . .	157
<b>3.4.1</b>	Pflegegewohnheiten . . . . .	107	<b>7</b>	<i>English</i> . . . . .	159
<b>3.4.2</b>	Kopfhautanalyse . . . . .	107	<b>7.1</b>	<i>Choosing suitable hairstyles when considering head and face shapes and other special features</i> . . . . .	159
<b>3.4.3</b>	Haaranalyse . . . . .	108	<b>7.2</b>	<i>Choosing suitable hairstyles by considering other conditions</i> . . . . .	161
<b>4</b>	<b>Präparate zur Reinigung und Pflege auswählen und empfehlen</b> . . . . .	111			
<b>4.1</b>	Reinigungspräparate . . . . .	111			
<b>4.1.1</b>	Basiswirkstoffe . . . . .	111			
<b>4.1.2</b>	Einsatzgebiete für Shampoos . . . . .	113			
<b>4.2</b>	Pflegepräparate . . . . .	114			
<b>4.2.1</b>	Basiswirkstoffe . . . . .	114			
<b>4.2.2</b>	Haarpflegepräparate empfehlen . . . . .	115			
<b>4.3</b>	Haar- und Kopfhautwässer . . . . .	116			
<b>4.3.1</b>	Basiswirkstoffe . . . . .	116	<b>Lernfeld 5</b>	<b>Haare schneiden</b> . . . . .	162
<b>4.3.2</b>	Anwendungsunterscheidungen . . . . .	116			
<b>4.4</b>	Nomenklatur der Inhaltsstoffe . . . . .	117			
<b>5</b>	<b>Planung und Durchführung der Pflege</b> . . . . .	118	<b>1</b>	<b>Haarschnitte planen und vorbereiten</b> . . . . .	164
<b>5.1</b>	Haarwäsche vorbereiten . . . . .	118	<b>1.1</b>	Beratungsgespräche zu Haarschnitten führen . . . . .	164
<b>5.2</b>	Haarwäsche ausführen . . . . .	119	<b>1.1.1</b>	Kundenwunsch ermitteln . . . . .	164
<b>5.3</b>	Alternative Reinigungsmethoden . . . . .	120	<b>1.1.2</b>	Kopfhaut und Haare beurteilen . . . . .	165
<b>5.4</b>	Pflegepräparate auftragen . . . . .	120	<b>1.1.3</b>	Behandlungsberatung durchführen . . . . .	166
<b>5.5</b>	Kopfmassage ausführen . . . . .	121	<b>1.2</b>	Arbeitsplatz einrichten . . . . .	167
<b>6</b>	<b>Nachbereitung der Haarpflege</b> . . . . .	124	<b>2</b>	<b>Haarschnitte erstellen</b> . . . . .	168
<b>7</b>	<i>English</i> . . . . .	126	<b>2.1</b>	Arbeits- und Hilfsmittel . . . . .	168
<b>7.1</b>	<i>Keeping client records</i> . . . . .	126	<b>2.1.1</b>	Haarschneidescheren . . . . .	168
<b>7.2</b>	<i>Recommending hair care products/Retailing</i> . . . . .	128	<b>2.1.2</b>	Effiliererscheren und -geräte . . . . .	170
			<b>2.1.3</b>	Messer . . . . .	170
			<b>2.1.4</b>	Haarschneidemaschinen . . . . .	171
			<b>2.1.5</b>	Haarschneidekämme . . . . .	171
			<b>2.1.6</b>	Hilfsmittel . . . . .	171
			<b>2.2</b>	Schnittumsetzung . . . . .	172
			<b>2.2.1</b>	Einteilung des Kopfes . . . . .	173
			<b>2.2.2</b>	Abteilungen der Passés . . . . .	174
			<b>2.2.3</b>	Kämmrichtung . . . . .	174
			<b>2.2.4</b>	Abhebewinkel . . . . .	175
			<b>2.2.5</b>	Kamm-, Finger-, Scherenhaltung . . . . .	177
			<b>2.2.6</b>	Schneidetechniken . . . . .	177
			<b>2.3</b>	Basishaarschnitte und ihre Schnittbeschreibungen . . . . .	179
			<b>2.3.1</b>	Kompakte Form . . . . .	180
			<b>2.3.2</b>	Graduierte Form . . . . .	180
			<b>2.3.3</b>	Uniforme Stufung . . . . .	182
			<b>2.3.4</b>	Erweiternd verlaufende Stufung . . . . .	182

<b>2.4</b>	Fachwörterverzeichnis . . . . .	184	<b>5.2</b>	Lockentechnik . . . . .	222
<b>2.5</b>	Schneideergebnisse überprüfen . . . . .	185	<b>5.2.1</b>	Papillotiertechnik . . . . .	222
<b>3</b>	<b>Rasur und Bartformung planen und durchführen</b> . . . . .	187	<b>5.2.2</b>	Einlegen mit Volumenwickel . . . . .	223
<b>3.1</b>	Beratungsgespräche zur Rasur und Bartformung führen . . . . .	187	<b>5.3</b>	Föhntechniken . . . . .	224
<b>3.1.1</b>	Kundenwunsch ermitteln . . . . .	187	<b>5.3.1</b>	Formgebung am Ansatz . . . . .	225
<b>3.1.2</b>	Gesichtshaut beurteilen . . . . .	187	<b>5.3.2</b>	Formgebung von Haarlängen und Spitzen . . . . .	225
<b>3.1.3</b>	Bartformen beschreiben . . . . .	188	<b>5.3.3</b>	Volumen und Bewegung in das Haar föhnen . . . . .	225
<b>3.1.4</b>	Pflegepräparate empfehlen . . . . .	189	<b>5.3.4</b>	Gestalten der Frisur mit den Fingern . . . . .	225
<b>3.2</b>	Arbeitsplatz einrichten . . . . .	190	<b>5.4</b>	Friziertechniken . . . . .	226
<b>3.3</b>	Rasieren . . . . .	191	<b>5.4.1</b>	Haare ausbürsten und kämmen . . . . .	226
<b>3.4</b>	Bärte formen . . . . .	193	<b>5.4.2</b>	Haare toupieren und in Form frisieren . . . . .	226
<b>4</b>	<b>Haarschnitte und Rasuren nachbereiten</b> . . . . .	194	<b>5.4.3</b>	Besondere Finishtechniken . . . . .	227
<b>4.1</b>	Schnittverletzungen versorgen . . . . .	194	<b>5.4.4</b>	Flacht- und Steckfrisuren erstellen . . . . .	228
<b>4.2</b>	Arbeitsmittel reinigen, pflegen oder entsorgen . . . . .	195	<b>6</b>	<b>Exkurs: Hochsteckfrisuren erstellen</b> . . . . .	229
<b>5</b>	<b>Exkurs: Ein Plädoyer für eine traditionelle Technik – Die Wellnessrasur für den Mann</b> . . . . .	196	<b>6.1</b>	Klassische Hochsteckfrisur . . . . .	229
<b>6</b>	<i>English</i> . . . . .	199	<b>6.2</b>	Moderne Hochsteckfrisur . . . . .	230
<b>6.1</b>	<i>Choosing cutting tools and techniques</i> . . . . .	199	<b>7</b>	<b>Nachbereitung</b> . . . . .	231
<b>6.2</b>	<i>Explaining haircuts</i> . . . . .	200	<b>8</b>	<i>English</i> . . . . .	232
			<b>8.1</b>	<i>Describing hairstyling processes</i> . . . . .	232
			<b>8.2</b>	<i>Performing client consultations for haircuts with hairstyling</i> . . . . .	234



## Lernfeld 6 Frisuren erstellen . . . . .

202

<b>1</b>	<b>Geschichtliche Entwicklung der Frisurerstellung begreifen</b> . . . . .	204
<b>2</b>	<b>Projekt Stilkunde „Schönheit im Wandel der Zeit“</b> . . . . .	207
<b>3</b>	<b>Wichtige Merkmale des Haares für die kurzfristig haltbare Umformung beschreiben</b> . . . . .	208
<b>3.1</b>	Aufbau des Haares . . . . .	208
<b>3.2</b>	Eigenschaften des Haares . . . . .	209
<b>3.2.1</b>	Elastizität . . . . .	209
<b>3.2.2</b>	Plastizität . . . . .	209
<b>3.2.3</b>	Dehnbarkeit . . . . .	209
<b>3.2.4</b>	Wasseraufnahmefähigkeit . . . . .	210
<b>3.3</b>	Haarwuchs und Form des Haares . . . . .	211
<b>3.3.1</b>	Wuchsrichtung . . . . .	211
<b>3.3.2</b>	Natürliche Wellung . . . . .	211
<b>3.3.3</b>	Stärke des Haares . . . . .	211
<b>3.3.4</b>	Querschnittsformen . . . . .	212
<b>3.4</b>	Medizinische Haaranalyse . . . . .	213
<b>4</b>	<b>Werkzeuge und Finishpräparate auswählen</b> . . . . .	214
<b>4.1</b>	Ansprüche an Werkzeuge . . . . .	214
<b>4.1.1</b>	Kämme . . . . .	214
<b>4.1.2</b>	Bürsten . . . . .	214
<b>4.2</b>	Einsatz der Werkzeuge . . . . .	215
<b>4.2.1</b>	Volumenwickel . . . . .	215
<b>4.2.2</b>	Bürsten . . . . .	215
<b>4.2.3</b>	Kämme . . . . .	216
<b>4.3</b>	Reinigung des Werkzeuges . . . . .	217
<b>4.4</b>	Styling- und Finishpräparate . . . . .	217
<b>4.4.1</b>	Inhaltstoffe von Styling- und Finishpräparaten . . . . .	217
<b>4.4.2</b>	Zusammensetzung und Wirkung . . . . .	218
<b>4.4.3</b>	Pflege- und Stylingpräparate empfehlen . . . . .	220
<b>5</b>	<b>Kurzfristige Umformungen durchführen</b> . . . . .	221
<b>5.1</b>	Welltechniken . . . . .	221
<b>5.1.1</b>	Ondulation . . . . .	221
<b>5.1.2</b>	Handgelegte Wasserwelle . . . . .	221
<b>5.1.3</b>	Wellen mit Föhnwellkamm . . . . .	222



## Lernfeld 7 Haare dauerhaft umformen . . . . .

236

<b>1</b>	<b>Dauerhafte Umformungen planen und vorbereiten</b> . . . . .	238
<b>1.1</b>	Beratungsgespräch zur dauerhaften Umformung führen . . . . .	238
<b>1.1.1</b>	Kundenwunsch ermitteln . . . . .	238
<b>1.1.2</b>	Haare und Kopfhaut beurteilen . . . . .	238
<b>1.1.3</b>	Behandlungsberatung durchführen . . . . .	239
<b>1.1.4</b>	Pflege- und Stylingpräparate für die Heimbehandlung empfehlen . . . . .	240
<b>1.2</b>	Arbeitsplatz vorbereiten . . . . .	240
<b>2</b>	<b>Exkurs: Geschichte der Dauerwelle</b> . . . . .	241
<b>2.1</b>	Umformen von Haaren in früheren Epochen . . . . .	241
<b>2.2</b>	Heißwelle . . . . .	241
<b>2.3</b>	Kaltwelle . . . . .	242
<b>3</b>	<b>Haareigenschaften berücksichtigen</b> . . . . .	243
<b>3.1</b>	Feinbau des Haares . . . . .	243
<b>3.2</b>	Kapillarität und Saugkraft . . . . .	244
<b>3.3</b>	Stärke und Querschnitt . . . . .	245
<b>3.4</b>	Haarstruktur . . . . .	245
<b>4</b>	<b>Exkurs: Wasserstoffperoxid</b> . . . . .	246
<b>5</b>	<b>Technologie der Dauerwelle kennenlernen</b> . . . . .	247
<b>5.1</b>	Technologische Vorgänge bei der Dauerwelle . . . . .	247
<b>5.1.1</b>	Vorbehandlung bei der Dauerwelle . . . . .	247
<b>5.1.2</b>	Quellen und Erweichen . . . . .	247
<b>5.1.3</b>	Umformung des Haarkeratins . . . . .	247
<b>5.1.4</b>	Festigung der Umformung . . . . .	248
<b>5.1.5</b>	Nachbehandlung . . . . .	248
<b>5.1.6</b>	Umformungsergebnis . . . . .	248
<b>5.2</b>	Inhaltsstoffe . . . . .	249
<b>5.2.1</b>	Inhaltsstoffe der Wellmittel . . . . .	249
<b>5.2.2</b>	Inhaltsstoffe der Fixiermittel . . . . .	249
<b>5.3</b>	Dauerwellarten . . . . .	250
<b>5.3.1</b>	Mildalkalische Dauerwellen . . . . .	250
<b>5.3.2</b>	Thermogesteuerte Dauerwellen . . . . .	250
<b>5.3.3</b>	Zwei-Phasen-Dauerwellen . . . . .	250

<b>6 Dauerhafte Umformungen durchführen . . . . .</b>	252	<b>3.5.1 Tönungspräparate – Einsatzmöglichkeiten und Grenzen . . . . .</b>	282
<b>6.1 Maßnahmen zum Gesundheitsschutz durchführen . . . . .</b>	252	<b>3.5.2 Präparateauswahl . . . . .</b>	283
<b>6.2 Haarwäsche . . . . .</b>	252	<b>3.5.3 Haftmechanismen und Wirkungsweise der Tönungspräparate . . . . .</b>	284
<b>6.3 Vorbehandlungen . . . . .</b>	252	<b>3.6 Pflanzenhaarfarben als spezielle Tönungspräparate einsetzen . . . . .</b>	285
<b>6.4 Haarschnitt . . . . .</b>	253	<b>3.7 Gesundheits- und Umweltschutz bei Tönungen und Pflanzenhaarfärbungen . . . . .</b>	288
<b>6.5 Wickeln der Haare . . . . .</b>	253	<b>4 Tönungsbehandlung kundenorientiert durchführen . . . . .</b>	290
<b>6.5.1 Wickelarten . . . . .</b>	253	<b>4.1 Behandlungsberatung und Vorbereitung . . . . .</b>	290
<b>6.5.2 Auswahl der Dauerwellwickel . . . . .</b>	254	<b>4.2 Durchführung und Arbeitstechniken . . . . .</b>	290
<b>6.5.3 Anordnen der Wickel . . . . .</b>	254	<b>4.3 Vermeidung von Arbeitsfehlern . . . . .</b>	291
<b>6.6 Auftragen des Dauerwellpräparates . . . . .</b>	256	<b>4.4 Pflege- und Stylingempfehlungen geben . . . . .</b>	291
<b>6.7 Einwirkzeit . . . . .</b>	257	<b>5 Tönungsbehandlung überprüfen, nachbereiten und reflektieren . . . . .</b>	292
<b>6.8 Auftragen der Fixierung . . . . .</b>	257	<b>5.1 Abgleich mit Kundenwunsch und Kundenzufriedenheit . . . . .</b>	292
<b>6.9 Nachbehandlung . . . . .</b>	258	<b>5.2 Führen der Karteikarte und Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung . . . . .</b>	292
<b>6.10 Arbeitsplatz aufräumen . . . . .</b>	258	<b>6 English . . . . .</b>	293
<b>6.11 Bedienungspreise von Dauerwellen . . . . .</b>	258	<b>6.1 Using a Colour Chart . . . . .</b>	293
<b>7 Exkurs: Dauerhafte Haarglättung . . . . .</b>	259	<b>6.2 Differentiating colour treatments . . . . .</b>	294
<b>8 Dauerwellfehler erkennen und mögliche Korrekturen ausführen . . . . .</b>	261		
<b>8.1 Dauerwellfehler . . . . .</b>	261		
<b>8.2 Korrekturmöglichkeiten bei Dauerwellfehlern . . . . .</b>	263		
<b>9 English . . . . .</b>	265		
<b>9.1 Describing the work process for perming treatments . . . . .</b>	265		
<b>9.2 Performing client consultations for perming treatments . . . . .</b>	267		



## Lernfeld 8 Haare tönen . . . . .

<b>1 Tönungsbehandlung planen und vorbereiten . . . . .</b>	270	<b>1 Farbbehandlungen planen und vorbereiten . . . . .</b>	298
<b>1.1 Beratungsgespräch zur Farbveränderung führen . . . . .</b>	270	<b>1.1 Motive für die Farbveränderung ermitteln . . . . .</b>	299
<b>1.1.1 Kundenwunschermittlung . . . . .</b>	270	<b>1.1.1 Geschichte der Farbveränderung . . . . .</b>	299
<b>1.1.2 Motive für eine Farbveränderung ermitteln . . . . .</b>	271	<b>1.1.2 Aktuelle Gründe . . . . .</b>	299
<b>2 Haar- und Kopfhautbeurteilung durchführen . . . . .</b>	272	<b>1.2 Haar- und Kopfhautdiagnose durchführen . . . . .</b>	300
<b>2.1 Haar- und Kopfhautbeurteilung . . . . .</b>	272	<b>1.3 Grundwissen zur Empfehlung und Durchführung . . . . .</b>	300
<b>2.2 Ausgangshaarfarbe und Zielfarbe . . . . .</b>	272	<b>1.4 Schritte der Beratung . . . . .</b>	302
<b>2.3 Behandlungsplan einsetzen . . . . .</b>	272	<b>2 Gestaltungsmöglichkeiten und Wirkung verschiedener Auftragetechniken . . . . .</b>	303
<b>3 Basiswissen für die Empfehlung und Durchführung einer Tönung aneignen . . . . .</b>	273	<b>2.1 Strähnentechniken . . . . .</b>	303
<b>3.1 Die natürliche Haarfarbe . . . . .</b>	273	<b>2.2 Zonenfärbung . . . . .</b>	304
<b>3.1.1 Entstehung der natürlichen Haarfarben . . . . .</b>	273	<b>3 Blondieren . . . . .</b>	305
<b>3.1.2 Verteilung der Pigmente im Haar . . . . .</b>	274	<b>3.1 Inhaltsstoffe und ihre Aufgaben kennen . . . . .</b>	305
<b>3.1.3 Weißanteil, Ergrauung . . . . .</b>	274	<b>3.2 Das Wirkprinzip verstehen . . . . .</b>	306
<b>3.1.4 Ordnungssystem der natürlichen Haarfarben; Aufbau der Farbkarte . . . . .</b>	274	<b>3.3 Praktische Durchführung der Blondierung . . . . .</b>	307
<b>3.2 Haarqualität und ihre Wirkung auf das Aussehen . . . . .</b>	276	<b>3.4 Durchführung der Blondierung . . . . .</b>	307
<b>3.2.1 Haarstärke und Haarqualität . . . . .</b>	276	<b>3.5 Methoden des Farbauftrags . . . . .</b>	308
<b>3.2.2 Reflexion und Lichtbrechung . . . . .</b>	276	<b>4 Färben . . . . .</b>	309
<b>3.3 Grundlagen der Farbenlehre verstehen . . . . .</b>	277	<b>4.1 Inhaltsstoffe und ihre Aufgaben kennen . . . . .</b>	309
<b>3.3.1 Ordnung der Farben . . . . .</b>	277	<b>4.2 Besondere Mischungsverhältnisse bei Spezialfällen . . . . .</b>	310
<b>3.3.2 Farbiges Sehen . . . . .</b>	278	<b>4.3 Das Wirkprinzip verstehen . . . . .</b>	311
<b>3.3.3 Additive und subtraktive Farbmischung . . . . .</b>	278	<b>4.4 Praktische Durchführung der Färbung . . . . .</b>	312
<b>3.3.4 Wirkung verschiedener Lichtquellen . . . . .</b>	279	<b>5 Sonderformen der Farbveränderungen . . . . .</b>	314
<b>3.4 Wirkung von Farben und Farbgestaltung kennen . . . . .</b>	279	<b>5.1 Intensivtönung . . . . .</b>	314
<b>3.4.1 Farbkontrast . . . . .</b>	280	<b>5.2 INOA . . . . .</b>	314
<b>3.4.2 Farbtypen und Farbharmonien . . . . .</b>	280	<b>5.3 Haarfarbenwiederhersteller . . . . .</b>	316
<b>3.4.3 Farbtypen und ihre Merkmale . . . . .</b>	280	<b>6 Arbeitsfehler vermeiden und korrigieren . . . . .</b>	317
<b>3.4.4 Durchführung einer Farbtypbestimmung im Salonalltag . . . . .</b>	282	<b>6.1 Gesundheitsschutz . . . . .</b>	317
<b>3.5 Theorie des Tönens – Auswahl des geeigneten Präparates . . . . .</b>	282	<b>6.2 Umweltschutz . . . . .</b>	317



## Lernfeld 9

### Haare färben und blondieren . . . . .

<b>1 Farbbehandlungen planen und vorbereiten . . . . .</b>	298
<b>1.1 Motive für die Farbveränderung ermitteln . . . . .</b>	299
<b>1.1.1 Geschichte der Farbveränderung . . . . .</b>	299
<b>1.1.2 Aktuelle Gründe . . . . .</b>	299
<b>1.2 Haar- und Kopfhautdiagnose durchführen . . . . .</b>	300
<b>1.3 Grundwissen zur Empfehlung und Durchführung . . . . .</b>	300
<b>1.4 Schritte der Beratung . . . . .</b>	302
<b>2 Gestaltungsmöglichkeiten und Wirkung verschiedener Auftragetechniken . . . . .</b>	303
<b>2.1 Strähnentechniken . . . . .</b>	303
<b>2.2 Zonenfärbung . . . . .</b>	304
<b>3 Blondieren . . . . .</b>	305
<b>3.1 Inhaltsstoffe und ihre Aufgaben kennen . . . . .</b>	305
<b>3.2 Das Wirkprinzip verstehen . . . . .</b>	306
<b>3.3 Praktische Durchführung der Blondierung . . . . .</b>	307
<b>3.4 Durchführung der Blondierung . . . . .</b>	307
<b>3.5 Methoden des Farbauftrags . . . . .</b>	308
<b>4 Färben . . . . .</b>	309
<b>4.1 Inhaltsstoffe und ihre Aufgaben kennen . . . . .</b>	309
<b>4.2 Besondere Mischungsverhältnisse bei Spezialfällen . . . . .</b>	310
<b>4.3 Das Wirkprinzip verstehen . . . . .</b>	311
<b>4.4 Praktische Durchführung der Färbung . . . . .</b>	312
<b>5 Sonderformen der Farbveränderungen . . . . .</b>	314
<b>5.1 Intensivtönung . . . . .</b>	314
<b>5.2 INOA . . . . .</b>	314
<b>5.3 Haarfarbenwiederhersteller . . . . .</b>	316
<b>6 Arbeitsfehler vermeiden und korrigieren . . . . .</b>	317
<b>6.1 Gesundheitsschutz . . . . .</b>	317
<b>6.2 Umweltschutz . . . . .</b>	317
<b>6.3 Ursachen für fehlerhafte Farbresultate . . . . .</b>	318
<b>6.4 Reklamationen und deren Bearbeitung . . . . .</b>	318
<b>6.5 Farbkorrekturen . . . . .</b>	320
<b>7 Pflege- und Stylingpräparate empfehlen . . . . .</b>	321
<b>7.1 Funktionsverluste bei Farbbehandlungen . . . . .</b>	321
<b>7.2 Pflege- und Stylingpräparate empfehlen . . . . .</b>	322



<b>2 Marketinginstrumente zur Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen</b>	423	<b>7 Portfolio: Komplexe Friseurdienstleistungen planen, durchführen und nachbereiten</b>	474
2.1 Marketinginstrumente	423	8 English	476
2.1.1 Produktpolitik	424	8.1 Working in a foreign country	476
2.1.2 Preispolitik	429	8.2 Applying for a job	477
2.1.3 Distributionspolitik	432		
2.1.4 Kommunikationspolitik	432		
2.2 Kundenbindung	436		
<b>3 Betriebsabläufe nachbereiten</b>	440		
<b>4 English</b>	442		
4.1 Dealing with complaints	442		
 <b>Lernfeld 13</b>		<b>Naturwissenschaftlicher Exkurs – Chemie und Mathematik</b>	479
<b>Komplexe Friseurdienstleistungen durchführen</b>	444		
<b>1 Kultur begreifen</b>	446	<b>1 Chemische Grundlagen</b>	480
1.1 Den Kulturbegriff definieren	446	1.1 Wasser	480
1.2 Merkmale ausgewählter Kulturen kennen	447	1.2 Gemische	482
1.2.1 Asien	447	1.3 Redoxreaktionen	482
1.2.2 Orient	447	1.3.1 Oxidationsvorgänge	482
1.2.3 Afrika	448	1.3.2 Reduktionsvorgänge	483
1.2.4 Amerika	448	1.4 Der pH-Wert	483
1.2.5 Europa	449	1.4.1 Alkalien	484
1.3 Subkulturen	449	1.4.2 Säuren	484
<b>2 Mode</b>	451	1.4.3 Neutralisationsvorgänge	485
2.1 Mode und Trend	451	1.4.4 Pufferstoffe	486
2.2 Mode im Wandel der Zeit	451	1.5 Kationische und anionische Wirkstoffe	486
<b>3 Besondere Anlässe in der Kulturgemeinschaft kennen</b>	453	1.6 Alkohole	487
3.1 Die offizielle Einladung	454	1.7 Fette	487
3.2 Der Empfang	454	1.8 Tenside	488
3.3 Das Fest am Abend	455	1.9 Emulsionen	489
3.4 Der Opern- und Theaterbesuch	455	<b>2 Mathematische Grundlagen</b>	490
3.5 Die Party	456	2.1 Grundrechenarten	490
3.6 Karneval	456	2.2 Dreisatzrechnung	492
3.7 Personenbezogene Feste	457	2.2.1 Der einfache Dreisatz	492
3.7.1 Hochzeit	457	2.2.2 Der zusammengesetzte Dreisatz	494
3.7.2 Taufe, Konfirmation/Kommunion, Geburtstag	457	2.3 Prozentrechnung	495
3.7.3 Trauerfeier	457	2.3.1 Berechnen des Prozentwerts	495
<b>4 Der besondere Anlass</b>	458	2.3.2 Berechnen des Prozentsatzes	496
4.1 Arbeitsschritte planen, durchführen und nachbereiten.	458	2.3.3 Berechnen des Grundwerts	498
4.1.1 Informieren	458	2.3.4 Vermehrter und verminderter Grundwert	499
4.1.2 Ausgangssituation analysieren	458	2.4 Verteilungsrechnen	500
4.1.3 Entscheiden	459	2.4.1 Verteilungsrechnen bei gegebenem Mischungsverhältnis	500
4.1.4 Handeln	459	2.4.2 Verteilungsrechnen bei gegebenen Mengen	502
4.1.5 Nachbereiten	459	2.5 Mischungsrechnen	503
4.2 Anlass 1: Bewerbungsgespräch	460	2.5.1 Mischungsrechnen I ( $H_2O_2$ und Wasser)	503
4.3 Anlass 2: Opernball	463	2.5.2 Mischungsrechnen II ( $H_2O_2$ und $H_2O$ )	505
4.4 Anlass 3: Hochzeit	466	2.5.3 Mischungsrechnen mit dem Andreaskreuz	507
4.5 Anlass 4: Oktoberfest	469	2.6 Kalkulationsrechnen	509
<b>5 Weitere Dienstleistungen anbieten</b>	472	2.6.1 Kalkulation von Handelswaren	509
<b>6 Eine komplexe Friseurdienstleistung kalkulieren</b>	473	2.6.2 Kalkulation von Dienstleistungen mit Materialverbrauch	512
		2.6.3 Kalkulation von Dienstleistungen ohne Materialverbrauch	513
		2.6.4 Kalkulationsrechnen „rückwärts“	514
		2.7 Gemischte Aufgaben	517
		<b>Bildquellenverzeichnis</b>	520
		<b>Sachwortverzeichnis</b>	521

# Lernfeld 1



## Kontaktieren

Sie bekommen von Ihrer Chefin die Aufgabe, dem Team in allen Bereichen zu helfen und Arbeiten zu übernehmen.

Die Chefin Frau Müller und das Team mit der Rezeptionistin Frau Wilde, der Kosmetikerin Frau Schneider und dem Mit-Auszubildenden Florian sowie die Gesellin Randa möchten Sie so schnell es geht ins Team integrieren.



## Informieren

Sie sehen, dass die Rezeptionistin Frau Wilde für die Gesellin Randa eine Neukundin eingetragen hat. Für die Kundin sind zwei Zeitstunden im Terminplan eingetragen.



## Nachbereiten

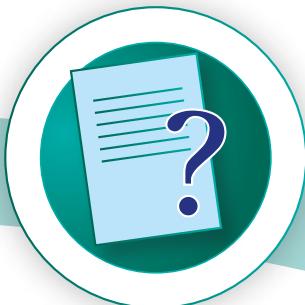
Sie beobachten, wie die Gesellin die Kundin fragt, ob sie mit dem Ergebnis zufrieden ist und ob es ihren Vorstellungen entspricht. Im Teamraum sprechen Sie auch mit der Gesellin über die Arbeit. Gut Gelungenes und Verbesserungen werden besprochen und für eine neue Kundin überlegt.

## Verabschieden

Die Kundin wird so von Ihnen verabschiedet, wie Sie es im Salon gelernt haben und verlässt den Salon.

Sie bereiten sich nun auf eine neue Kundin vor. Sie beginnen gedanklich wieder mit dem Prozess der vollständigen Handlung von der Kontaktaufnahme bis zur Verabschiedung.

# In Ausbildung und Beruf orientieren



## Ausgangssituation analysieren

Sie sprechen mit der Rezeptionistin und fragen, welche Angaben die Kundin am Telefon bereits bei der Terminvereinbarung gemacht hat. Die Kundin hat sich zum Haarschnitt und zur Farbveränderung angemeldet und deutlich gesagt, dass sie nur 2 Stunden Zeit hat und alles bis dahin fertig sein muss.



## Entscheiden

Sie machen sich Gedanken, welche Aufgaben, Vorbereitungen und Arbeiten auf Sie zukommen können. Sie besprechen diese mit der Gesellin, um bereits bevor die Kundin kommt, planen zu können.



## Handeln

Sie bereiten den Bedienungsplatz und den Waschplatz vor und sorgen für hygienisches und sauberes Material. Auch für den eigenen Hautschutz suchen Sie sich das geeignete Material heraus und legen dieses an den Arbeitsplatz. Die Begrüßung der Kundin geschieht so, wie Sie es in Ihrem Salon gelernt haben. Sie führen die Kundin zum Bedienungsplatz und fragen sie, welches Getränk und welche Zeitschrift sie gerne bekommen möchte. Die Gesellin kann nun mit der Beratung beginnen.

## 1

# Der Friseurberuf – Das Berufsbild analysieren und die eigene Rolle finden

## SZENARIO

Der erste Tag in der Berufsschule. Ehemalige Schülerinnen aus dem 3. Ausbildungsjahr begrüßen die neuen Schülerinnen. Für die Auszubildende Anja aus dem Salon Haargenau ergibt sich die Möglichkeit, einige ihrer neuen Mitschülerinnen kennenzulernen und mit ehemaligen Schülerinnen ins Gespräch zu kommen.

Im Gespräch stellt man schnell fest, dass die Eingewöhnungsphasen in den Salonalltag ähnlich ablaufen, die Mitschülerinnen ähnliche Aufgaben, aber auch Unsicherheiten haben. Die ehemaligen Schülerinnen berichten, dass die Rollenfindung und die Routine im Salonteam Zeit brauchen. „Ich kann mich noch gut an die ersten Wochen meiner Ausbildung im Salon erinnern.“ Die Auszubildende Anja denkt: „Was kommt da wohl auf mich zu?“

Sie haben sich für eine Ausbildung in einem sehr vielfältigen Beruf entschieden. Sie werden Friseurin oder Friseur – ein Traumberuf.

Dieses Kapitel soll helfen, einen ersten Einblick in das Berufsbild zu erlangen und den Einstieg in den Beruf zu erleichtern. Es soll eine erste Orientierungshilfe im Berufsalltag sein und dabei helfen, sich in der Rolle im Mitarbeiterteam des Ausbildungssalons als eigenverantwortlich, selbstständig und fachkundig arbeitende Friseurin und Friseur zurecht zu finden.

Im Übergang in die nun beginnende Ausbildung stehen Veränderungen an. Wissenschaftliche Studien belegen, dass es in der Übergangsphase in die Ausbildung zu Veränderungen kommt und sich die Anforderungen erhöhen.

Die Auszubildenden erleben die ersten Wochen unterschiedlich. Nutzen Sie die methodische Hilfe der komplexen Aufgabe auf Seite 41, um aus diesen Erfahrungen Themen für den Unterricht zu gestalten.

## 1.1

### Anforderungen an den Friseurberuf

Von Friseurinnen oder Friseuren werden neben dem handwerklichen Können ein hohes Maß an fachlichem Wissen, Einfühlungsvermögen, Menschenkenntnis, Kommunikationsfähigkeit, Kreativität und Flexibilität erwartet.

Dafür sind bestimmte Fertigkeiten und Kenntnisse die Voraussetzung. Die Friseurin muss Haut und Haare beurteilen, die gestalterischen Möglichkeiten abwägen und die Wirkungen der Präparate kennen. Wichtig ist auch, dass sie die Wünsche der Kundin ermitteln und Vorschläge, z. B. zur Frisurengestaltung, erläutern kann. Bei der Beratung muss sie sich an den Grundsätzen der Gestaltungslehre und den aktuellen Modetrends orientieren.

Neben der reinen Dienstleistung erwarten Kundinnen und Kunden heute von einer Friseurin, dass sie sich in allen Fragen der Haar- und Hautpflege und bei der Auswahl geeigneter Produkte für die Heimbehandlung auskennt und sachkundig beraten kann.

Der Friseurberuf ist so vielseitig, dass man ihn kaum in wenigen Sätzen vollständig beschreiben kann. In der Tabelle 1 (s. S. 13) ist das moderne Berufsbild der Friseurin/des Friseurs dargestellt.

Der Beginn der Ausbildung, die Orientierung in einem neuen Umfeld und in einer neuen Rolle sind oft schwierig. Aktuelle Studien stellen drei zentrale Probleme beim Übergang in den Beruf in den Vordergrund:

- Die Zeit für Freizeitaktivitäten wird weniger,
- die Angst, Fehler zu machen steigt und
- die Sorge, nicht die notwendigen Fähigkeiten zu haben, belastet.

**Bild 1** Auszubildende im Kunden-  
gespräch in entspannter Atmosphäre

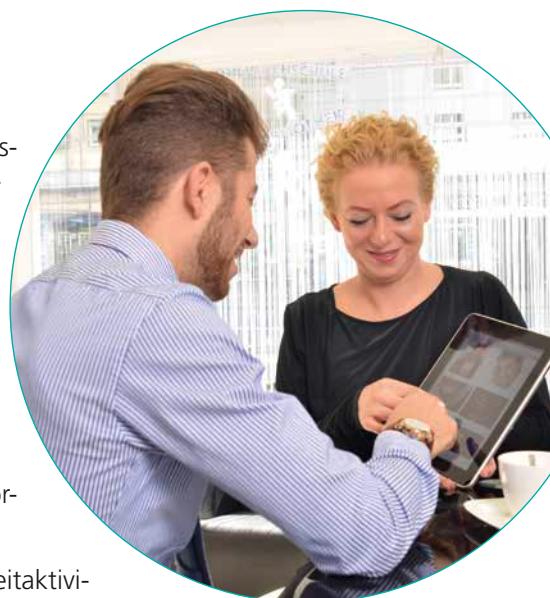


Bild 1 (s. S. 13) verdeutlicht, von welchen Seiten nun Anforderungen an die Auszubildende gestellt werden.

Modernes Berufsbild
• Kreativität, Gestaltung, Design
• Kompetente und serviceorientierte Kundenberatung und -betreuung
• Kommunikation und soziale Kompetenz
• Professionelle Produktpräsentation
• Planung von Arbeitsabläufen
• Betriebswirtschaftliche Organisation
• Kontinuierliche Weiterbildung

**Tabelle 1** Quelle: Zentralverband des Deutschen Friseurhandwerks, Internetseite

Das Ziel der Berufsausbildung ist, die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu befähigen, die insbesondere **selbstständiges Planen, Durchführen und Beurteilen** einschließt. Diese Befähigung ist auch in der Zwischen- und Abschlussprüfung nachzuweisen.

In der Dokumentation des Prüfungsvorhabens für die Gesellenprüfung des Friseurhandwerks (Teil 1 und 2) muss ein Zeitplan für den Prüfungsablauf erstellt werden (selbstständiges Planen).

Das situative Fachgespräch in der Praxisprüfung ist im Anschluss an die durchgeführte Prüfungsleistung das Instrument, um eine kritische Analyse und Selbstbewertung des Arbeitsergebnisses durchzuführen. Hier kann unter Beweis gestellt werden, dass Fehler oder Probleme bei der Ausführung erkannt werden. Es besteht hier die Chance Alternativen aufzuzeigen, die beim nächsten Mal zu einem besseren Ergebnis führen (Beurteilen).

Der Unterricht in der Berufsschule orientiert sich immer an beruflichem Handeln. Um beruflich handlungs-



**Bild 1** Anforderungsprofil in der Eingangsphase der Ausbildung

fähig zu werden, arbeitet die Schule an Situationen, die für die Berufsausbildung wichtig sind. Berufliche Situationen werden in der Schule nur manchmal praktisch ausgeführt, immer aber gedanklich nachvollzogen. Dieser gedankliche Prozess orientiert sich an folgenden Schritten nach dem Prinzip der vollständigen Handlung:

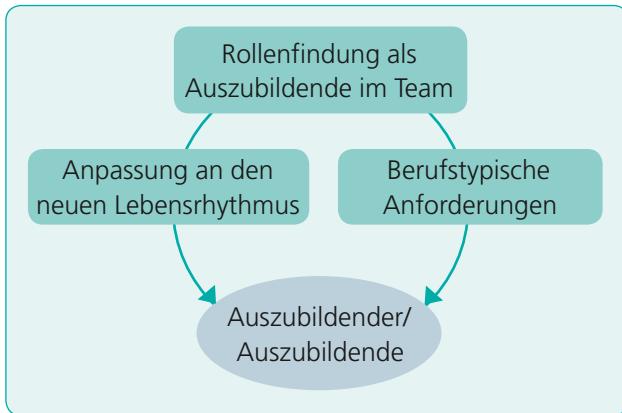
1. Informieren über den Kundenwunsch
2. Ausgangssituation analysieren
3. Entscheiden – Beraten und Empfehlen
4. Handlungsplan umsetzen
5. Nachbereiten – Reflektieren und Überprüfen

Diese Struktur findet sich in Form einer Abbildung zu Beginn eines jeden Lernfeldes (s. Bild 2). Die Grundstruktur der vollständigen Handlung wird dabei mit einem konkreten Beispiel verknüpft und dargestellt.

Die **erste berufliche Situation**, die Auszubildende zu bewältigen haben, ist die Orientierung im Salonalltag. War die Auszubildende Anja aus dem Salon Haargenau bis vor einiger Zeit selbst noch Kundin, so ist sie jetzt in der Rolle der Dienstleisterin, der Verkäuferin und der Zu-



**Bild 2** Handlungsschleife



**Bild 1** Spannungsfeld in der Eingangsphase nach Beginn der Ausbildung

hörerin. Im direkten Kontakt mit den Kunden beeinflusst Anja nun mit ihrem Verhalten nicht nur das Image des Salons sondern auch die Servicequalität und die Wahrnehmung der Kunden vom ersten Tag an (s. Bild 1)

Dazu kommt die Eingewöhnung in die Hierarchie im Salonteam und die Rolle, die sie als Auszubildende einnehmen muss.

In den ersten Wochen seit Beginn der Ausbildung findet ein reger Austausch über bisher gemachte Erfahrungen im Arbeitsalltag statt. Die Auszubildenden stellen gemeinsam fest, dass die Eingewöhnung Zeit braucht und Unsicherheiten dazu gehören. Viele Auszubildende fühlen sich immer noch unsicher, da immer neue Tätigkeiten auf sie zukommen und die Einarbeitung Zeit benötigt. Auch der Umgang mit den Kunden ist noch sehr ungewohnt.

Welche Möglichkeiten hat die Auszubildende, sich mit der noch neuen Situation im Salon schnell vertraut zu machen?

In diesem Kapitel wird diese Fragestellung konkret im Rahmen einer vollständigen Handlung (s. S. 13, Bild 2) betrachtet.



**Bild 2** Kundenbegrüßung im Salon Haargenau

### 1. Phase: Informieren

In den ersten Wochen im Betriebsalltag ergeben sich die konkreten Ziele den ersten praktischen Anforderungen zu genügen, sich in das Salonteam einzufinden und schon im Rahmen der eigenen Möglichkeiten mitarbeiten zu können.

### 2. Phase: Ausgangssituation analysieren

In dieser Phase sollte man sich Gedanken machen, wo die bereits vorhandenen Stärken und die größten Schwierigkeiten liegen. Es bietet sich an, dies in ein persönliches Tagebuch zu schreiben, um Veränderungen selbst beobachten zu können.

Eine Grundvoraussetzung für erfolgreiche Arbeit ist der „Wohlfühlfaktor“. Wer sich an seinem Arbeitsplatz wohlfühlt, geht gerne zur Arbeit, bleibt motiviert und kann optimale Leistung erbringen. Zunächst kann die persönliche, also die Gefühlebene, betrachtet werden. Folgende Fragen helfen dabei:

- Wie fühle ich mich?
- Belastet mich derzeit eine besondere Situation im Betriebsalltag oder in der Umstellung auf den Arbeitsalltag?
- Was gelingt mir besonders gut?
- Wo sehe ich meine Stärken?
- Wo sehe ich meine Schwächen?

Folgende Fragen und Denkanstöße bezogen auf die fachliche Arbeit helfen weiter:

- Welche Aufgaben übernehme ich in diesen Wochen ersten Wochen?
- Mache ich mir Sorgen, „Fehler zu machen“? Wie gehe ich mit dieser Unsicherheit um?
- Was erwarten die Mitarbeiter des Salons von mir?
- Wo sehe ich meine Rolle im Salonteam?
- Was sind eigentlich meine Aufgaben, wer teilt mir diese zu?
- Welche Vorschriften sind zu beachten?



**Bild 3** Erste Kontaktaufnahme der Auszubildenden mit der Kundschaft

### 3. Phase: Entscheiden

In der Phase der Entscheidung kommt es gedanklich zu einer Vorbereitung oder Vorwegnahme einer konkreten Ausführung. Hier geht es insbesondere um den Gedanken, was benötigt wird, um die persönlichen Stärken weiterhin auszubauen und Schwierigkeiten zu verbessern.

Mögliche Hilfsfragen:

- Welche Informationen benötige ich noch und wo kann ich diese nachlesen oder erfragen?
- Welche Situation will ich konkret ändern?
- Welche Fragen muss ich an die Mitarbeiterinnen noch stellen?
- Wie gehe ich vor? Welche konkreten Schritte zur Verbesserung der Situation will ich gehen?

### 4. Phase: Handlung umsetzen

In dieser Phase wird gehandelt. Man führt sein Vorhaben durch und verschafft sich alle notwendigen Informationen. Antworten und Vereinbarungen hält man im Tagebuch fest.

### 5. Phase: Nachbereiten, Reflektieren und Überprüfen

In dieser Phase muss kritisch hinterfragt werden, wie weit man mit seinem Vorhaben gekommen ist.

Mögliche Hilfsfragen:

- Sind meine Ziele erreicht worden?
- Sind noch Ziele offen oder ergeben sich neue Ziele?

Abschließend setzt man sich konkrete Vorgaben/Zeiträume, um immer mal wieder auf die Situation zu schauen, die Veränderungen bewusst wahrzunehmen und aufzuschreiben.

Auch bietet diese Phase die Möglichkeit, sich neue Ziele zu setzen.

## Der Salon Haargenau

Der Salon Haargenau ist Arbeits- und Ausbildungsplatz der Auszubildenden Anja und Florian. Der Salon strahlt eine exklusive Atmosphäre aus. Er verwirklicht nicht nur

eine hohe Qualität in den Friseurdienstleistungen, sondern auch die Aspekte Wellness und Entspannung gehören zur Salonphilosophie.

### Teamarbeit

Anja und Florian sind im Salon Haargenau in ein mehr oder weniger großes Team von Mitarbeitern, wie Meistern, Gesellen oder Facharbeiter, weiterer Auszubildender und Hilfskräften eingebunden (Bild 1).

Die **Teamarbeit** im Friseurbetrieb ist Grundlage für erfolgreiches Arbeiten. Teamarbeit bedeutet, dass alle Mitglieder mit ihren jeweiligen Fähigkeiten eingesetzt werden sollten und so zur Erreichung der Teamziele beitragen. Dabei müssen die verschiedenen Rollen der Mitglieder des Teams festgelegt und die Arbeitsstile aufeinander abgestimmt werden. Alle Teammitglieder teilen sich so die Aufgaben, die Verantwortung, motivieren sich gegenseitig und verfolgen ein gemeinsames Ziel.

Auch die Auszubildenden tragen mit ihren Fähigkeiten, die kontinuierlich erweitert werden, zum Gesamterfolg des Teams bei.

Fähigkeiten, sogenannte Schlüsselqualifikationen oder „Soft Skills“, die man durch die Arbeit in einem Team erlernt, kann man auf jeden weiteren Beruf übertragen. Der Wechsel in ein anderes Team wird dadurch enorm erleichtert.

Mit individueller, zum Image des Salons passender Kleidung kann man die Teamzugehörigkeit und das positive Auftreten der Mitarbeiter unterstützen und die Arbeit in einer „erkennbar starken Gemeinschaft“ tun. Man unterscheidet im Bereich Salonkleidung die Arbeitskleidung von der Schutzkleidung. Blusen, Hosen, T-Shirts, Sweatshirts und Polohemden sind angenehm zu tragen und aus einem pflegeleichten Gewebe, aus dem sich Verunreinigungen leicht entfernen lassen. Sie können als „Marketingfläche“ mit einem individuell auf den Salon abgestimmten Aufdruck versehen sein. Schutzkleidung, wie z.B. Schürzen oder Westen, sind im Besonderen wassererdicht und abweisend gegenüber Chemikalien.



**Bild 1** Team des Salons Haargenau

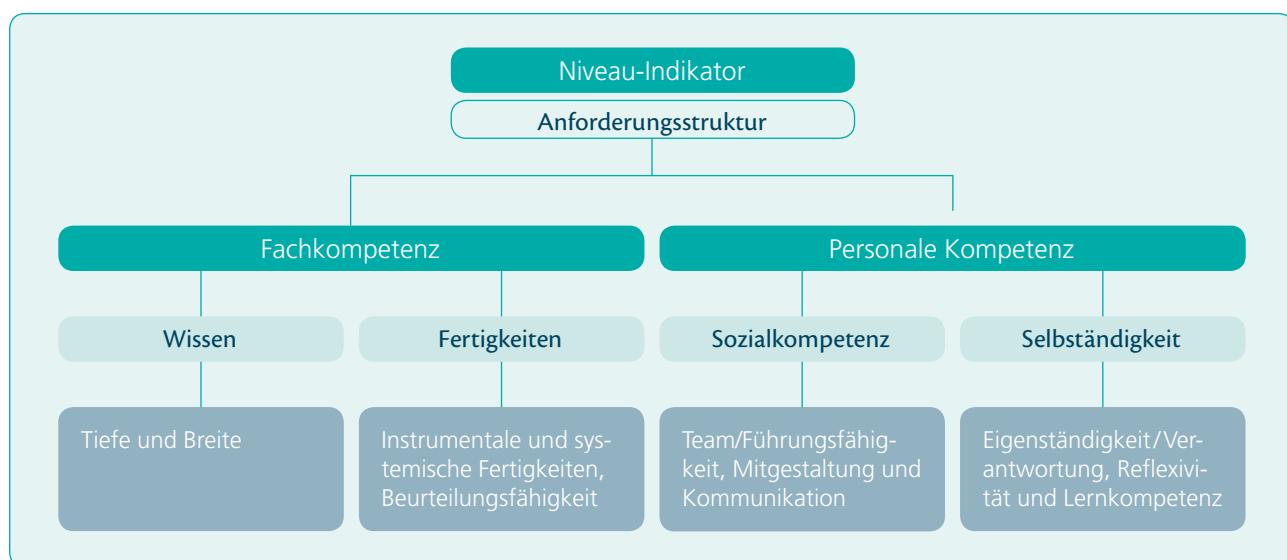
Die Fähigkeiten, sich sachgerecht, durchdacht und verantwortlich zu verhalten, sind die Grundlagen, die jede Auszubildende bis zum Ende der Ausbildung erlernt haben sollte.

Grundlage dafür ist die umfassende Vermittlung von praktischen und theoretischen Inhalten in der Schule wie auch im Ausbildungsbetrieb.

Die Auszubildende soll sich schnell als aktiv und kompetent handelnde Mitarbeiterin eines Betriebes erleben. Der schulische Teil der Ausbildung soll den Aufbau von Wissen und auch die Weiterentwicklung von vorhandenem Wissen ermöglichen. Die Verknüpfung des Wissens mit den Fertigkeiten im Betrieb ermöglicht der Auszubildenden ihre **Handlungskompetenz**. Denn die Situationen im Friseuralltag sind zu bewältigende Handlungen, für die man bestimmte Kompetenzen und Qualifikationen erwerben muss. Eine Kompetenz zeigt sich also erst im handelnden Umgang mit dem Wissen.

Der „Deutsche Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen“ (DQR) beschreibt seit Mai 2013 auf acht Niveaustufen die fachlichen und personalen Kompetenzen unter anderem für die berufliche Ausbildung. Die Niveaustufen beschreiben die Kompetenzen, die für den Abschluss einer Qualifikation erforderlich sind. Der Abschluss der dreijährigen Ausbildung zur Friseurin/zum Friseur ist der Stufe 4 des DQR zugeordnet. Die Niveaustufe 4 beschreibt folgende Kompetenzen, die erworben werden müssen: Kompetenzen, die „zur selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabenstellungen in einem umfassenden, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld“ benötigt werden.

Welche Anforderungen in der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz an die Ausbildende gestellt werden, kann man der nachfolgenden Abbildung entnehmen.



**Bild 1** Anforderungen im DQR (Quelle: Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen)

## 1.2

## Organisatorischer Aufbau des Friseurbetriebes

Die Kenntnisse zum organisatorischen Aufbau eines Betriebes helfen den Auszubildenden Anja und Florian bei der Eingewöhnung. Die einzelnen Bereiche des Betriebes sind mit unterschiedlichen Aufgaben verbunden.

Die Inhaberin des Salons Haargenau, Frau Müller, hat viele Entscheidungen treffen müssen, bevor der Salon an dem gewählten Standort und in dieser Größe entstanden ist. Eine unternehmerische Analyse umfasst

rein betriebliche Entscheidungen, die Gedanken zum Salonkonzept und der Dienstleistungsphilosophie des Salons. Ebenso berücksichtigt die Inhaberin Entscheidungen zur Darstellung des Salons nach außen und die Wahl der Unternehmensform.

Eine Analyse des Salonskonzepts und der unternehmerischen Entscheidungen wird in Lernfeld 12 detailliert erläutert.

## Das Mitarbeiter-Team des Salons Haargenau

Zum Mitarbeiter-Team des Salons Haargenau gehören neben der Chefin Frau Müller (Bild 1) noch zwei Auszubildende. Auszubildende Anja ist im 1. Ausbildungsjahr (Bild 2). Auszubildender Florian hat sein 3. Ausbildungsjahr begonnen (Bild 3). Das Team besteht weiterhin aus der Gesellin Randa sowie Frau Schneider und Frau Wilde.

Frau Schneider (Bild 4) ist die Kosmetikerin im Salon Haargenau. Sie hat auch eine Friseurausbildung und arbeitet sowohl im Friseurbereich als auch in der eigenen Kosmetikkabine.

An der Rezeption arbeitet Frau Wilde (Bild 5). Sie ist ausschließlich für die Rezeption, den Wartebereich, den Verkauf und die Aktualisierung der Homepage, also den Internetauftritt des Salons, zuständig. Ihre Aufgaben gehören in den Bereich des Verkaufs und der Kundenbindung.

Gesellin Randa (Bild 6) arbeitet seit dem Abschluss ihrer Prüfung bereits seit vier Jahren im Salon Haargenau. Sie hat ihre Meisterprüfung erfolgreich absolviert.

Der Salon ist so aufgebaut, dass die verschiedenen Salontypen mit unterschiedlichen Funktionen (z.B. der Warte-Bereich, die Bedienungsbereiche oder der Pausenraum) räumlich voneinander getrennt sind (s. S. 18, Bild rechts).

Das Wissen zu den verschiedenen Bereichen im Salon ist eine wichtige Voraussetzung, um Arbeitsprozesse der Kollegen unterstützen oder diese selbst vorbereiten zu können.

## Der Eingangsbereich mit Rezeption und Produktverkauf

Dieser Bereich dient dem **Kundenempfang** und der **Verabschiedung** der Kunden.

Die ersten Augenblicke beim Betreten dieser Salonzone prägen auch die ersten Eindrücke der Kundin im Hinblick auf die Saloneinrichtung und die Mitarbeiter. Die Kundin orientiert sich in dieser Salonzone und gelangt dann zur Rezeption. Hier wird der erste persönliche Kontakt hergestellt.

Zum Abschluss der Behandlung dient die Rezeption der Verabschiedung der Kunden. Die Kunden verweilen hier meist einige Zeit und können sich so Sonderangebote und Kleinstartikel vor dem Verlassen des Salons in Vitrinen und Thekendisplays ansehen.

## Die Warte-Lounge

In diesem Bereich können Kunden kurzzeitig auf ihre Behandlung warten. Frisureneitschriften mit aktuellen Trendthemen und das Angebot an einer Getränkebar verkürzen die Wartezeit. Ein Internetzugang an einem Computer für Kunden bietet die Möglichkeit, die Homepage des Salons und andere interessante Seiten im Internet aufzurufen.

Der Wartebereich kann aber auch bereits eine erste Kontaktzone für Produktneuheiten und die aktuellen Dienstleistungsangebote des Salons sein.



**Bild 1:**  
Frau Müller,  
Inhaberin

**Bild 4:** Frau Schneider,  
Kosmetikerin

**Bild 2:** Anja,  
Auszubildende

**Bild 3:** Florian,  
Auszubildender

**Bild 6:** Randa, Gesellin

**Bild 5:** Frau Wilde, Rezeptionistin