

1.2 Rollengespräch/-spiel (Fachverkäufer/-in für Kosmetik und Körperpflege)

Was macht eigentlich ein Fachverkäufer/eine Fachverkäuferin für Kosmetik und Körperpflege?

Diesen Beruf kann man ausüben, wenn man eine Ausbildung in einem der Bereiche Drogerie, Einzelhandel oder Verkauf abgeschlossen hat. Fachverkäufer/-innen für Kosmetik und Körperpflege beraten ihre Kunden über Pflege- und Kosmetikprodukte sowie Parfüms. Für jeden Typ stellen sie die passenden Pflegeprodukte für Haut, Haare und Nägel zusammen und informieren auch über die Wirkungsweise der Inhaltsstoffe. Möchten Kunden geschminkt werden, dann wird auch dieser Wunsch erfüllt. Fachverkäufer/-innen für Kosmetik und Körperpflege kontrollieren das Warensortiment, führen Nachbestellungen durch und richten ihr Warenangebot immer nach Neuheiten und Trends aus.



1. Eine Kundin möchte einen Duft kaufen, ist sich aber noch unsicher und lässt sich von Fachverkäuferin Olga Engel beraten.
 - a) Lies dir zunächst den Informationstext durch.
 - b) Verschriftliche nun das Beratungsgespräch in deinem Heft.
 - c) Trage den Dialog mit einem Partner vor.

Was ein „Duftwässerchen“ ausmacht!

Ob Eau de Parfum (EdP), Eau de Toilette (EdT) oder Eau de Cologne (EdC), alle drei verbindet, dass sie uns gut riechen lassen. Doch bei Preis und Zusammensetzung zeigen sich Unterschiede. Und wer alle Varianten ausprobiert hat, dem fiel bestimmt auf, dass mancher Duft recht schnell verfliegt. Genau darin liegt der Unterschied zwischen EdP, EdT und EdC. Jedes Duftwasser besteht aus einem Alkohol-Wasser-Gemisch, dem eine bestimmte Konzentration an Duftöl (Essenz) beigemischt wird. Man kann von folgendem Duftstoffanteil bei den einzelnen Produkten ausgehen: Beim Eau de Parfum ist mit ca. 9–14 % reinem Duftstoff der Anteil am Alkohol-Wasser-Gemisch am größten. Dieser Duft, der eher sparsam aufzutragen ist, hält am längsten auf der Haut, unter Umständen sogar einige Tage. Dies rechtfertigt auch den hohen Preis. Beim Eau de Toilette beträgt der Anteil ca. 6–9 % und die günstigste Variante stellt das Eau de Cologne mit ca. 3–5 % Konzentration reiner Essenzen dar. Beim Auftragen der verschiedenen Duftkonzentrationen auf Handgelenk, Nacken oder Haare ist es ratsam, EdP einmal und vorzugsweise abends zu benutzen, EdT wie auch das EdC können mehrmals und sowohl tagsüber als auch abends aufgesprüht werden.

Neben den Duftkonzentrationen gibt es noch die Abstufung eines Duftes in Kopf-, Herz- und Basisnote. Die Kopfnote entfaltet sich sofort nach dem Aufsprühen und verflüchtigt sich nach ca. 15 bis 30 Minuten. Über mehrere Stunden wahrnehmbar und den

1.2 Rollengespräch/-spiel (Fachverkäufer/-in für Kosmetik und Körperpflege)

Duft besonders prägend ist die Herznote. Diese entfaltet sich meist nach einer halben Stunde. Am längsten riecht die Basisnote.

Bleibt nur noch zu klären, was unsere Nasen da alles zu riechen bekommen. Es gibt vier Duftfamilien: floral, fruchtig, holzig und orientalisch. Die Essenzen werden vorwiegend aus Pflanzen oder tierischen Produkten hergestellt. Zur floralen Duftfamilie gehören zum Beispiel Rosen oder Jasmin, zur fruchtigen Zitrus, Pfirsich und Himbeer. Holzige und orientalische Essenzen ergeben unter anderem Lavendel, Moschus, Vanille oder Harz.

Fr. Engel: (Freundliche Begrüßung, Beratung anbieten)

Kundin: Guten Tag, ich suche für meine Mutter zum Muttertag einen lang anhaltenden, günstigen Damenduft. Ich habe gesehen, dass auf den Testern verschiedene Abkürzungen wie EdT, EdP oder EdC stehen. Können Sie mir bitte den Unterschied erklären?

Fr. Engel: (...)

Kundin: Meine Mutter trägt nur zu besonderen Anlässen einen Duft auf, beispielsweise, wenn sie abends in die Oper oder zum Tanztreff geht. Wozu würden Sie mir raten?

Fr. Engel: (...)

Kundin: Beim Geruch würde ich gerne etwas Blumiges wählen. Was können Sie mir empfehlen?

Fr. Engel: (...)

Kundin: Sie sprachen gerade von Kopf-, Basis und Herznote. Was können Sie damit?

Fr. Engel: (...)

Kundin: Jetzt verstehe ich auch, warum mir schon geraten wurde, Düfte erst einige Zeit auf der Haut zu tragen, bevor ich sie kaufe. Können Sie mir auch einen Tipp geben, auf welche Körperstellen Düfte am besten aufgetragen werden, damit sie sich gut entfalten und nicht so schnell verfliegen?

Fr. Engel: (...)

Kundin: Vielen herzlichen Dank für die kompetente Beratung und die tollen Tipps. Können Sie mir bitte diesen Duft als Geschenk verpacken?

Fr. Engel: (...)



1.2 Rollengespräch/-spiel (Fachverkäufer/-in für Kosmetik und Körperpflege)

2. In jedem Kundengespräch kommen bestimmte Höflichkeitsformeln vor.

- a) Finde zu den unvollständigen Sätzen einen höflichen Satzanfang. Schreibe die Sätze in dein Heft.

... behilflich sein?

... Bodylotion eingepackt haben?

... Angebot für Sie.

... Handcreme auftragen?

... Nagellack nicht vorrätig.

... weiteren Wunsch?

... Produkt auftragen.

... Einkauf.

- b) Da ein Beratungsgespräch eine sogenannte Face-to-Face-Kommunikation ist, hat der Fachverkäufer auch auf seine Körpersprache zu achten. Beschreibe zunächst die dargestellte Situation und notiere, welche Wirkung sie auf den Kunden hat.



- c) Filialleiter Herr Sonnenschein übt mit Praktikantin Dilara, Gestik, Mimik und die Stimme bewusst zu kontrollieren. Dafür gibt er Dilara folgende Situation vor:

„Stellen Sie sich vor, Sie haben sich in Ihrer Mittagspause mit einer Freundin zum Essen verabredet. Ein Kunde kommt kurz vor der Mittagspause zu Ihnen und lässt sich bei der Auswahl eines Damendufts für seine Freundin beraten. Er probiert sechs verschiedene Düfte aus und entscheidet sich nach langem Zögern für einen Duft, den Sie noch in einer Sondergröße im Lager holen müssen. Als Sie nach zehn Minuten zurückkehren, teilt der Mann Ihnen mit, dass er kein Parfüm kauft, und verlässt das Geschäft.“

Welche Mimik und Gestik sollte Dilara in dieser Situation vermitteln/nicht vermitteln? Wie sollte sie ihre Stimme einsetzen? Beschreibe ein angemessenes Verhalten in deinem Heft.