

Haut & Haar

Friseurfachkunde

Bearbeitet von

Gero Buhmann, Marie Isabell Feigel, Babett Friedewold, Britta ter Jung, Elbie Picker, Jutta Sauermann,
Annette Strecker

1. Auflage 2016. Buch. 530 S. Hardcover

ISBN 978 3 8085 6640 4

Format (B x L): 21 x 29,7 cm

Gewicht: 1780 g

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.



Haut und Haar Friseurfachkunde

7. Auflage

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

Europa-Nr.: 65810

Autoren:

Gero Buhmann, Recklinghausen
 Isabell Feigel, Halle (Saale)
 Babett Friedewold, Hamburg
 Elbie Picker, Hamburg
 Jutta Sauermann, Dinslaken
 Annette Strecker, Düsseldorf
 Britta ter Jung, Gelsenkirchen
 Bernd Wiggelinghoff, Datteln (Autor bis zur 5. 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

Fotografien:

Guido Adolphs, 42277 Wuppertal
 Daniel Attia, 40233 Düsseldorf 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)

7. Auflage 2016

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 978-3-8085-6640-4

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

© 2016 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
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 7. 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 7. Auflage

- Der **Behandlungsplan** wurde ergänzt und bietet nun auch die Grundlage für die Kosmetikbehandlung und die Maniküre.
- Im **Lernfeld 7** wurde ein Exkurs zum Thema Haare glätten ergänzt.
- Im **Lernfeld 10** wurden die Inhalte grundlegend aktualisiert und dem aktuellen Anspruch an das moderne Nail-Design angepasst.
- Im **Lernfeld 13** sind vier neue Anlässe, an denen die komplexe Dienstleistung beispielhaft umgesetzt wird: Hochzeit, Oktoberfest, Vorstellungsgespräch und Senatoren-Ball.
- Insgesamt wurden die Inhalte aktualisiert und überarbeitet.

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.

Im Herbst 2016

Autoren und Verlag

Personal-WC
staff toilet

Kunden-WC
customer toilet

Pausenraum
staff room

Lager
store room

Küchenzeile
kitchenette

Tisch/Stühle
table/chairs

Ablage mit Spiegel
shelving with mirror

Kühlschrank
refrigerator

Regale
shelving

Rollhocker
roller stool

Manikürtisch
manicure table

Kosmetikliege
cosmetic bed

Pflege-Oase
beauty
treatment room

Bedampfungsgerät
facial steamer

Trockner
dryer

Handtuchregal
towel rack

Waschmaschine
washing machine

Waschbecken
sink

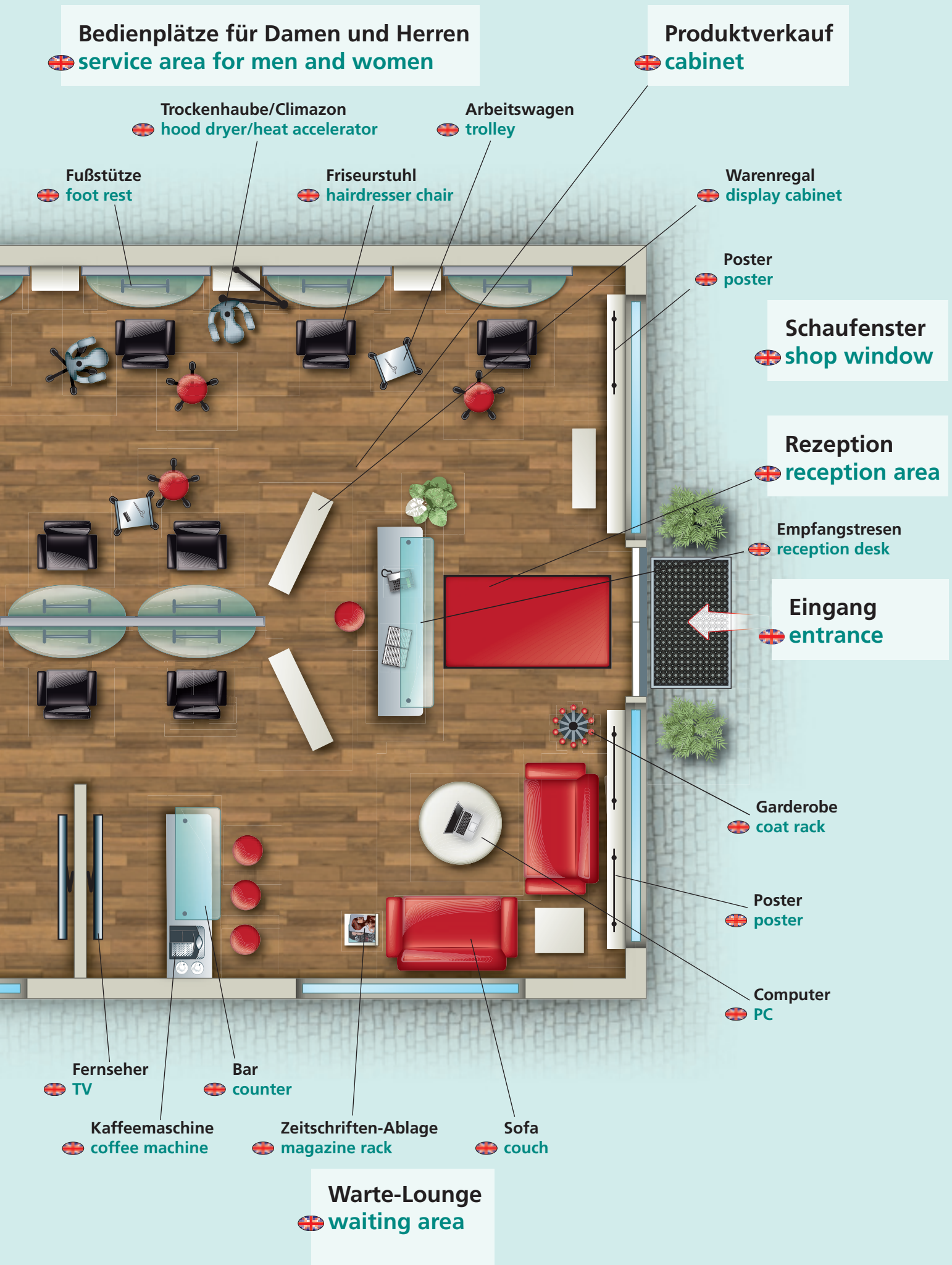
Rückwärtswaschbecken
back wash shampoo basins

Raum zur Wäschepflege
laundry room

Mix-Ecke
treatment
preparation area

Waschplätze
washing
area





Inhalt



Lernfeld 1

In Ausbildung und Beruf orientieren

10

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

12

- 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

2 Betrieblichen und persönlichen Gesundheitschutz verantwortungsvoll praktizieren

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 Abnutzungsektzems 29
 - 2.3.2 Entstehung eines allergischen Kontaktektzems 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

3 English

42

- 3.1 A multi-lingual salon 42
- 3.2 Describing the salon 43



Lernfeld 2

Kunden empfangen und betreuen

44

1 Die Rolle als Friseurin annehmen

46

- 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

2 Die Kundin im Friseursalon

50

- 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

55

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

4 Ansprüche der Kundinnen ermitteln

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

5 Kommunikationssituationen des Salonalltags bewältigen

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

6 English

87

6.1 At reception: Making appointments

87

6.2 At reception: Receiving and serving clients

88



Lernfeld 3

Haare und Kopfhaut pflegen

90

1 Grundwissen über die Kopfhaut für die Behandlung aneignen

92

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

	Lernfeld 4	
	Frisuren empfehlen	130
1	Naturgegebene Grundlagen analysieren	132
1.1	Haarkontur	132
1.2	Beschaffenheit des Haares	133
1.3	Wuchsrichtungen und Wirbel	133
1.4	Haarwechsel und Haarverluste	134
1.4.1	Haarwechsel	134
1.4.2	Haarausfall	135
1.4.3	Kahlstellen durch äußere Einflüsse	137
1.5	Kundentyp	137

	Lernfeld 5	
	Haare schneiden	162
1	Haarschnitte planen und vorbereiten	164
1.1	Beratungsgespräche zu Haarschnitten führen	164
1.1.1	Kundenwunsch ermitteln	164
1.1.2	Kopfhaut und Haare beurteilen	165
1.1.3	Behandlungsberatung durchführen	166
1.2	Arbeitsplatz einrichten	167
2	Haarschnitte erstellen	168
2.1	Basishaarschnitte	168
2.1.1	Kompakte Form	168
2.1.2	Graduierte/gestufte Formen	169
2.1.3	Uniforme Stufung	170
2.1.4	Erweiternd verlaufende Stufung	171
2.2	Arbeits- und Hilfsmittel	172
2.2.1	Haarschneidescheren	172
2.2.2	Effilierschere und -geräte	174
2.2.3	Messer	175
2.2.4	Haarschneidemaschinen	175
2.2.5	Haarschneidekämme	176
2.2.6	Hilfsmittel	176
2.3	Schnittumsetzung	177
2.3.1	Schneidetechniken	178
2.3.2	Passees abteilen	180
2.3.3	Schneidewinkel	181
2.3.4	Grund- und Führungslinien	181
2.4	Fachwörterverzeichnis	184
2.5	Schneideergebnisse überprüfen	185

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



Lernfeld 6 Frisuren erstellen

202

1	Geschichtliche Entwicklung der Frisurerstellung begreifen	204
2	Projekt Stilkunde „Schönheit im Wandel der Zeit“	207
3	Wichtige Merkmale des Haares für die kurzfristig haltbare Umformung beschreiben	208
3.1	Aufbau des Haares	208
3.2	Eigenschaften des Haares	209
3.2.1	Elastizität	209
3.2.2	Plastizität	209
3.2.3	Dehnbarkeit	209
3.2.4	Wasseraufnahmefähigkeit	210
3.3	Haarwuchs und Form des Haares	211
3.3.1	Wuchsrichtung	211
3.3.2	Natürliche Wellung	211
3.3.3	Stärke des Haares	211
3.3.4	Querschnittsformen	212
3.4	Medizinische Haaranalyse	213
4	Werkzeuge und Finishpräparate auswählen	214
4.1	Ansprüche an Werkzeuge	214
4.1.1	Kämme	214
4.1.2	Bürsten	214
4.2	Einsatz der Werkzeuge	215
4.2.1	Volumenwickel	215
4.2.2	Bürsten	215
4.2.3	Kämme	216
4.3	Reinigung des Werkzeuges	217
4.4	Styling- und Finishpräparate	217
4.4.1	Inhaltstoffe von Styling- und Finishpräparaten	217
4.4.2	Zusammensetzung und Wirkung	218
4.4.3	Pflege- und Stylingpräparate empfehlen	220
5	Kurzfristige Umformungen durchführen	221
5.1	Welltechniken	221
5.1.1	Ondulation	221
5.1.2	Handgelegte Wasserwelle	221
5.1.3	Wellen mit Föhnwellkamm	222
5.2	Lockentechnik	222
5.2.1	Papillotiertechnik	222
5.2.2	Einlegen mit Volumenwickel	223



Lernfeld 7 Haare dauerhaft umformen

236

1	Dauerhafte Umformungen planen und vorbereiten	238
1.1	Beratungsgespräch zur dauerhaften Umformung führen	238
1.1.1	Kundenwunsch ermitteln	238
1.1.2	Haare und Kopfhaut beurteilen	238
1.1.3	Behandlungsberatung durchführen	239
1.1.4	Pflege- und Stylingpräparate für die Heimbehandlung empfehlen	240
1.2	Arbeitsplatz vorbereiten	240
2	Exkurs: Geschichte der Dauerwelle	241
2.1	Umformen von Haaren in früheren Epochen	241
2.2	Heißwelle	241
2.3	Kaltwelle	242
3	Haareigenschaften berücksichtigen	243
3.1	Feinbau des Haares	243
3.2	Kapillarität und Saugkraft	244
3.3	Stärke und Querschnitt	245
3.4	Haarstruktur	245
4	Exkurs: Wasserstoffperoxid	246
5	Technologie der Dauerwelle kennenlernen	247
5.1	Technologische Vorgänge bei der Dauerwelle	247
5.1.1	Vorbehandlung bei der Dauerwelle	247
5.1.2	Quellen und Erweichen	247
5.1.3	Umformung des Haarkeratins	247
5.1.4	Festigung der Umformung	248
5.1.5	Nachbehandlung	248
5.1.6	Umformungsergebnis	248
5.2	Inhaltsstoffe	249
5.2.1	Inhaltsstoffe der Wellmittel	249
5.2.2	Inhaltsstoffe der Fixiermittel	249
5.3	Dauerwellarten	250
5.3.1	Mildalkalische Dauerwellen	250
5.3.2	Thermogesteuerte Dauerwellen	250
5.3.3	Zwei-Phasen-Dauerwellen	250
6	Dauerhafte Umformungen durchführen	252
6.1	Maßnahmen zum Gesundheitsschutz durchführen	252
6.2	Haarwäsche	252

6.3	Vorbehandlungen	252
6.4	Haarschnitt	253
6.5	Wickeln der Haare	253
6.5.1	Wickelarten	253
6.5.2	Auswahl der Dauerwellwickel	254
6.5.3	Anordnen der Wickel	254
6.6	Auftragen des Dauerwellpräparates	256
6.7	Einwirkzeit	257
6.8	Auftragen der Fixierung	257
6.9	Nachbehandlung	258
6.10	Arbeitsplatz aufräumen	258
6.11	Bedienungspreise von Dauerwellen	258
7	Exkurs: Dauerhafte Haarglättung	259
8	Dauerwellfehler erkennen und mögliche Korrekturen ausführen	261
8.1	Dauerwellfehler	261
8.2	Korrekturmöglichkeiten bei Dauerwellfehlern	263
9	<i>English</i>	265
9.1	<i>Describing the work process for perming treatments</i>	265
9.2	<i>Performing client consultations for perming treatments</i>	267



Lernfeld 8

Haare tönen

1	Tönungsbehandlung planen und vorbereiten	270
1.1	Beratungsgespräch zur Farbveränderung führen	270
1.1.1	Kundenwunschermittlung	270
1.1.2	Motive für eine Farbveränderung ermitteln	271
2	Haar- und Kopfhautbeurteilung durchführen	272
2.1	Haar- und Kopfhautbeurteilung	272
2.2	Ausgangshaarfarbe und Zielfarbe	272
2.3	Behandlungsplan einsetzen	272
3	Basiswissen für die Empfehlung und Durchführung einer Tönung aneignen	273
3.1	Die natürliche Haarfarbe	273
3.1.1	Entstehung der natürlichen Haarfarben	273
3.1.2	Verteilung der Pigmente im Haar	274
3.1.3	Weißanteil, Ergrauung	274
3.1.4	Ordnungssystem der natürlichen Haarfarben; Aufbau der Farbkarte	274
3.2	Haarqualität und ihre Wirkung auf das Aussehen	276
3.2.1	Haarstärke und Haarqualität	276
3.2.2	Reflexion und Lichtbrechung	276
3.3	Grundlagen der Farbenlehre verstehen	277
3.3.1	Ordnung der Farben	277
3.3.2	Farbiges Sehen	278
3.3.3	Additive und subtraktive Farbmischung	278
3.3.4	Wirkung verschiedener Lichtquellen	279
3.4	Wirkung von Farben und Farbgestaltung kennen	279
3.4.1	Farbkontrast	280
3.4.2	Farbtypen und Farbharmonien	280
3.4.3	Farbtypen und ihre Merkmale	280
3.4.4	Durchführung einer Farbtypbestimmung im Salonalltag	282
3.5	Theorie des Tönens – Auswahl des geeigneten Präparates	282
3.5.1	Tönungspräparate – Einsatzmöglichkeiten und Grenzen	282
3.5.2	Präparateauswahl	283

3.5.3	Haftmechanismen und Wirkungsweise der Tönungspräparate	284
3.6	Pflanzenhaarfarben als spezielle Tönungspräparate einsetzen	285
3.7	Gesundheits- und Umweltschutz bei Tönungen und Pflanzenhaarfärbungen	288
4	Tönungsbehandlung kundenorientiert durchführen	290
4.1	Behandlungsberatung und Vorbereitung	290
4.2	Durchführung und Arbeitstechniken	290
4.3	Vermeidung von Arbeitsfehlern	291
4.4	Pflege- und Stylingempfehlungen geben	291
5	Tönungsbehandlung überprüfen, nachbereiten und reflektieren	292
5.1	Abgleich mit Kundenwunsch und Kundenzufriedenheit	292
5.2	Führen der Karteikarte und Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung	292
6	<i>English</i>	293
6.1	<i>Using a Colour Chart</i>	293
6.2	<i>Differentiating colour treatments</i>	294



Lernfeld 9

Haare färben und blondieren

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

8	Sonderwunsch: Dauerwellen und Färben	323
9	<i>English</i>	324
9.1	<i>Describing the work process for colour treatments</i>	324
9.2	<i>Performing client consultations for colour treatments</i>	326



Lernfeld 10

Hände und Nägel pflegen und gestalten 328

1	Behandlungsbogen für die Maniküre erstellen	330
2	Die Hand – berufsübergreifende Kenntnisse über den Aufbau erwerben	331
2.1	Der Fingernagel	331
2.1.1	Funktion	331
2.1.2	Aufbau und Wachstum	331
3	Nagelveränderungen erkennen und Ursachen beschreiben	334
3.1	Nagelanomalien	334
3.2	Nagelschäden	335
4	Werkzeuge und kosmetische Präparate entsprechend der Arbeitsschritte zuordnen können	336
4.1	Werkzeuge auswählen	336
4.2	Kosmetische Präparate empfehlen	337
5	Praktische Durchführung der Maniküre	339
5.1	Pflege der Fingernägel	339
5.2	Pflege der Hände	341
5.3	Dekorative Gestaltung der Fingernägel	343
5.4	Nagellack als Ausdruck von Individualität	344
5.4.1	Geschichtliche Entwicklung	344
5.4.2	Eigenschaften	344
5.4.3	Besondere Strukturlacke	344
5.5	Nagelmodellage	346
5.6	Projekttag: Nageldesign	347
6	Hygieneregeln einhalten und empfehlen	349
6.1	Hygiene während der Maniküre	349
6.2	Hygiene nach der Maniküre	350
7	<i>English</i>	351
7.1	<i>Performing manicure services</i>	351
7.2	<i>Performing client consultations for manicures</i>	353



Lernfeld 11

Haut dekorativ gestalten 354

1	Dekorative Gesichtsbehandlungen planen und vorbereiten	357
1.1	Beratungsgespräche zu dekorativen Gesichtsbehandlungen führen	357
1.1.1	Kundenwunsch ermitteln	357
1.1.2	Kundentyp und Gesicht beurteilen	357
1.1.3	Behandlungsberatung durchführen	362
1.1.4	Behandlungspläne erstellen	363
2	Dekorative Gesichtsbehandlungen durchführen	364
2.1	Arbeitsplatz einrichten	364
2.2	Vorbereitende Behandlungen durchführen	365
2.2.1	Pflegende Vorbehandlung	365
2.2.2	Speziell verbreitete Behandlungen	367
2.3	Make-up-Varianten unterscheiden	372
2.3.1	Tages-Make-up	372
2.3.2	Festliches Make-up	373

2.4	Arbeits- und Hilfsmittel auswählen	373
2.4.1	Schwämmchen	373
2.4.2	Pinsel und Applikatoren	374
2.4.3	Wimpern- und Augenbrauenbürstchen	374
2.4.4	Hilfsmittel	375
2.5	Dekorative Kosmetikpräparate unterscheiden	375
2.5.1	Präparate zum Abdecken bzw. Kaschieren von Besonderheiten	375
2.5.2	Präparate zur Grundierung des Gesichtes	376
2.5.3	Präparate zur Fixierung der Grundierung	378
2.5.4	Präparate zum Rougieren und Modellieren	378
2.5.5	Präparate zur farblichen Gestaltung der Augen	379
2.5.6	Präparate zur farblichen Gestaltung des Mundes	380
2.6	Schminktechniken anwenden	381
2.6.1	Schminktechniken zum Kaschieren und Grundieren	381
2.6.2	Schminktechniken zum Fixieren und Abpudern	385
2.6.3	Schminktechniken zum Gestalten der Augenpartie	386
2.6.4	Schminktechniken zum Gestalten der Mundpartie	390
2.7	Lichtverhältnisse berücksichtigen	392
3	Dekorative Gesichtsbehandlungen nachbereiten und auswerten	393
3.1	Make-up-Ergebnisse überprüfen	393
3.2	Arbeitsmittel reinigen und pflegen oder entsorgen	393
4	<i>English</i>	397
4.1	<i>Applying facial make-up</i>	397
4.2	<i>Performing client consultations for facial make-ups</i>	398



Lernfeld 12

Betriebliche Prozesse mitgestalten 400

1	Betriebsabläufe planen und organisieren	402
1.1	Salonkonzepte entwickeln	402
1.1.1	Rechtsform des Unternehmens	403
1.1.2	Geschäftsmodelle	404
1.2	Betriebliche Entscheidungen	405
1.3	Qualitätsstandards entwickeln	407
1.3.1	Zeitmanagement	408
1.3.2	Teamarbeit	408
1.3.3	Feedback	408
1.4	Außendarstellung des Salons	409
1.4.1	Firmenname	409
1.4.2	Logo	410
1.4.3	Homepage	410
1.5	Organisationsmittel auswählen	410
1.5.1	Terminkalender	410
1.5.2	Kundenkartei	411
1.5.3	EDV-Kundenverwaltung	412
1.6	Sortiment	412
1.6.1	Sortimentsbeschreibung	413
1.6.2	Sortimentsbildung	414
1.6.3	Verkaufsform	415
1.6.4	Sortimentspflege	416
1.7	Beschaffung	416
1.7.1	Bestellmenge und Bestellzeitpunkt	416
1.7.2	Kaufvertrag	417
1.7.3	Zahlungsverkehr	418
1.7.4	Lagermanagement	420
1.8	Inventur	420
1.8.1	Inventurarten	420
1.8.2	Inventurverfahren	421

2	Marketinginstrumente zur Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen	423
2.1	Marketinginstrumente	423
2.1.1	Produktpolitik	424
2.1.2	Preispolitik	429
2.1.3	Distributionspolitik	432
2.1.4	Kommunikationspolitik	432
2.2	Kundenbindung	436
3	Betriebsabläufe nachbereiten	440
4	English	442
4.1	Dealing with complaints	442



Lernfeld 13 Komplexe Friseurdienstleistungen durchführen

1	Kultur begreifen	446
1.1	Den Kulturbegriff definieren	446
1.2	Merkmale ausgewählter Kulturen kennen	447
1.2.1	Asien	447
1.2.2	Orient	447
1.2.3	Afrika	448
1.2.4	Amerika	448
1.2.5	Europa	449
1.3	Subkulturen	449
2	Mode	451
2.1	Mode und Trend	451
2.2	Mode im Wandel der Zeit	451
3	Besondere Anlässe in der Kulturgemeinschaft kennen	453
3.1	Die offizielle Einladung	454
3.2	Der Empfang	454
3.3	Das Fest am Abend	455
3.4	Der Opern- und Theaterbesuch	455
3.5	Die Party	456
3.6	Karneval	456
3.7	Personenbezogene Feste	457
3.7.1	Hochzeit	457
3.7.2	Taufe, Konfirmation/Kommunion, Geburtstag	457
3.7.3	Trauerfeier	457
4	Der besondere Anlass	458
4.1	Arbeitsschritte planen, durchführen und nachbereiten	458
4.1.1	Informieren	458
4.1.2	Ausgangssituation analysieren	458
4.1.3	Entscheiden	459
4.1.4	Handeln	459
4.1.5	Nachbereiten	459
4.2	Anlass 1: Bewerbungsgespräch	460
4.3	Anlass 2: Opernball	463
4.4	Anlass 3: Hochzeit	466
4.5	Anlass 4: Oktoberfest	469
5	Weitere Dienstleistungen anbieten	472
6	Eine komplexe Friseurdienstleistung kalkulieren	473

7	Portfolio: Komplexe Friseurdienstleistungen planen, durchführen und nachbereiten	474
8	English	476
8.1	Working in a foreign country	476
8.2	Applying for a job	477



Naturwissenschaftlicher Exkurs – Chemie und Mathematik

1	Chemische Grundlagen	480
1.1	Wasser	480
1.2	Gemische	482
1.3	Redoxreaktionen	482
1.3.1	Oxidationsvorgänge	482
1.3.2	Reduktionsvorgänge	483
1.4	Der pH-Wert	483
1.4.1	Alkalien	484
1.4.2	Säuren	484
1.4.3	Neutralisationsvorgänge	485
1.4.4	Pufferstoffe	486
1.5	Kationische und anionische Wirkstoffe	486
1.6	Alkohole	487
1.7	Fette	487
1.8	Tenside	488
1.9	Emulsionen	489
2	Mathematische Grundlagen	490
2.1	Grundrechenarten	490
2.2	Dreisatzrechnung	492
2.2.1	Der einfache Dreisatz	492
2.2.2	Der zusammengesetzte Dreisatz	494
2.3	Prozentrechnung	495
2.3.1	Berechnen des Prozentwerts	495
2.3.2	Berechnen des Prozentsatzes	496
2.3.3	Berechnen des Grundwerts	498
2.3.4	Vermehrter und verminderter Grundwert	499
2.4	Verteilungsrechnen	500
2.4.1	Verteilungsrechnen bei gegebenem Mischungsverhältnis	500
2.4.2	Verteilungsrechnen bei gegebenen Mengen	502
2.5	Mischungsrechnen	503
2.5.1	Mischungsrechnen I (H_2O_2 und Wasser)	503
2.5.2	Mischungsrechnen II (H_2O_2 und H_2O_2)	505
2.5.3	Mischungsrechnen mit dem Andreaskreuz	507
2.6	Kalkulationsrechnen	509
2.6.1	Kalkulation von Handelswaren	509
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
	Bildquellenverzeichnis	520
	Sachwortverzeichnis	521

Lernfeld 1



Kontaktieren

Sie bekommen von Ihrer Chefin die Aufgabe, dem Team in allen Bereichen zuzuarbeiten. 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 Zeit-Stunden im Terminplan eingetragen.



Verabschieden

Die Kundin wird mit den saloneigenen Verhaltensregeln von Ihnen verabschiedet und verlässt den Salon.

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



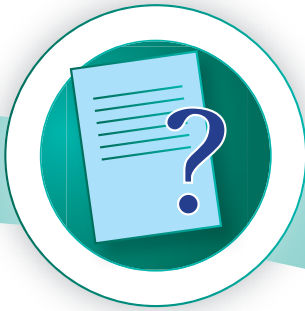
Nachbereiten

Sie beobachten, wie die Gesellin ihr Arbeitsergebnis im Gespräch mit der Kundin überprüft.

Auch Sie reflektieren Ihren Arbeitsprozess in Zusammenarbeit mit der Gesellin Randa und gehen mit ihr dazu ins Gespräch.

Lob und Verbesserungsvorschläge werden reflektiert und gedanklich in den Prozess für eine neue Kundin eingebaut.

In Ausbildung und Beruf orientieren



Ausgangssituation analysieren

Sie gehen mit der Rezeptionistin ins Gespräch und ermitteln welche Angaben die Kundin am Telefon bereits bei der Terminvereinbarung gemacht hat.

Die Kundin hat sich zum Haarschnitt und zur Farbveränderung angemeldet und deutlich gemacht, dass ihr nur diese zwei Stunden als Zeitfenster zur Verfügung stehen.



Entscheiden

Sie machen sich Gedanken, welche Vorarbeiten und Arbeiten auf Sie zukommen können. Sie besprechen diese mit der Gesellin, um bereits vor dem Eintreffen der Kundin planen zu können.



Handeln

Sie bereiten den Bedienungsplatz und den Waschplatz vor und sorgen für hygienisch einwandfreies und sauberes Material. Auch für den eigenen Hautschutz suchen Sie sich das geeignete Material heraus und legen dieses zurecht.

Die Begrüßung der Kundin geschieht nach den saloneigenen Verhaltensregeln. Sie führen die Kundin zum Bedienungsplatz und versorgen sie mit Getränken und Zeitschriften. Die Gesellin kann nun in Ihrem Beisein in das Gespräch mit der Kundin gehen.

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 kennen zu lernen 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 der Auszubildenden fordern die Auszubildenden heraus. 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 (s. S. 13) verdeutlicht, von welchen Seiten nun Anforderungen an die Auszubildende gestellt werden.



Bild 1 Auszubildende im Kundengespräch in entspannter Atmosphäre

Modernes Berufsbild
<ul style="list-style-type: none"> • 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, 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-

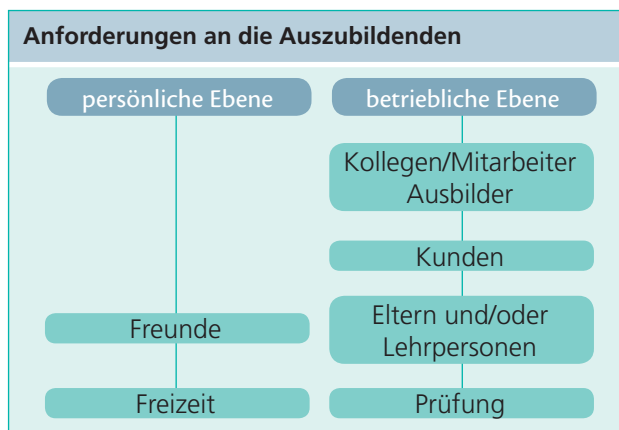


Bild 1 Anforderungsprofil in der Eingangsphase der Ausbildung

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-

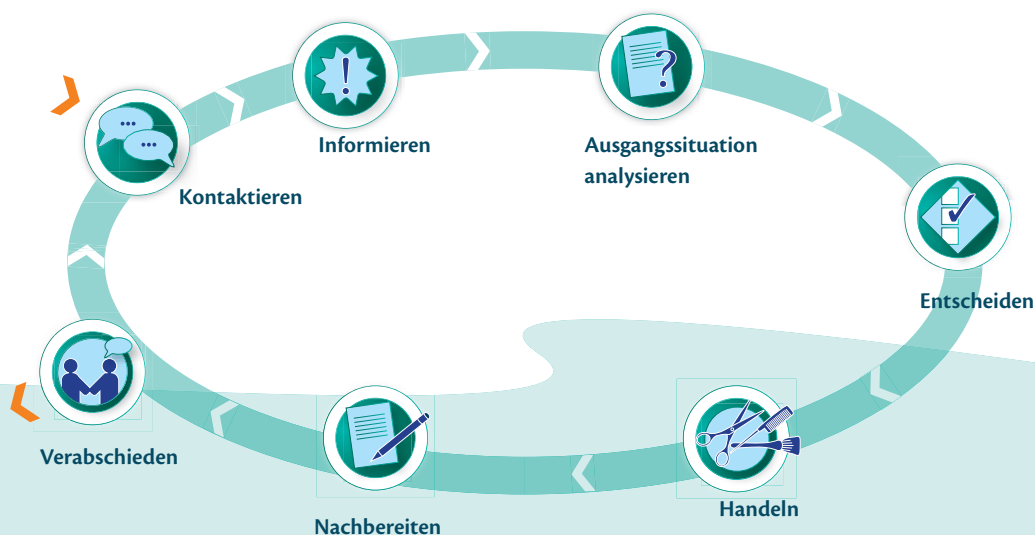


Bild 2 Handlungsschleife

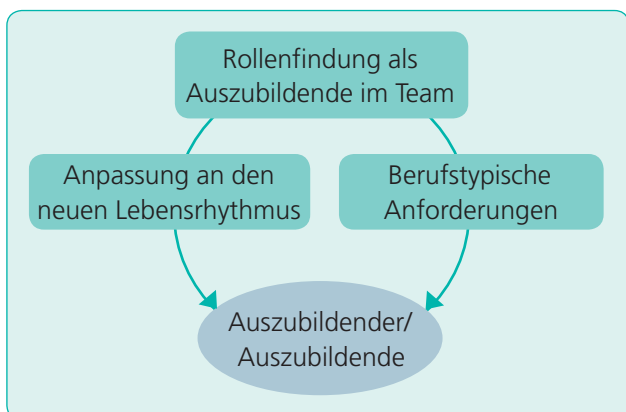


Bild 1 Spannungsfeld in der Eingangsphase nach Beginn der Ausbildung

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 und sich schnell zur Zufriedenheit im Salon einzugewöhnen?

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 Anpassungsschwierigkeiten liegen.

Es bietet sich an, dies in ein persönliches Tagebuch zu schreiben, um Veränderungen verfolgen 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 Gefühlsebene, 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 Gedanken, was wird benötigt, um die persönlichen Stärken weiterhin auszubauen und Anpassungsschwierigkeiten 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 Facharbeitern, 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 wasserdicht 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 therapeutischen Inhalten in der Schule wie auch im Ausbildungsbetrieb.

Die Gesamtheit aller Anforderungen, um den Friseurberuf professionell ausüben zu können, werden unter dem Begriff berufliche Handlungskompetenz zusammengefasst (Bild 1).

Berufliche Handlungskompetenz umfasst die Dimensionen der Fachkompetenz, Human- und Sozialkompetenz.

- **Fachkompetenz** ist die Fähigkeit und Bereitschaft, Aufgabenstellungen selbstständig, fachlich richtig

und methodengeleitet zu bearbeiten und das Ergebnis zu beurteilen.

- **Sozialkompetenz** ist die Fähigkeit und Bereitschaft, mit anderen zusammenzuarbeiten, sich mit ihnen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen.
- **Humankompetenz** ist die Fähigkeit und Bereitschaft, als Einzelperson Entwicklungschancen und Zumutungen in Beruf, Familie und öffentlichem Leben zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. In der folgenden Übersicht wird dargestellt, welche Anforderungen in den verschiedenen Kompetenzbereichen gestellt werden.

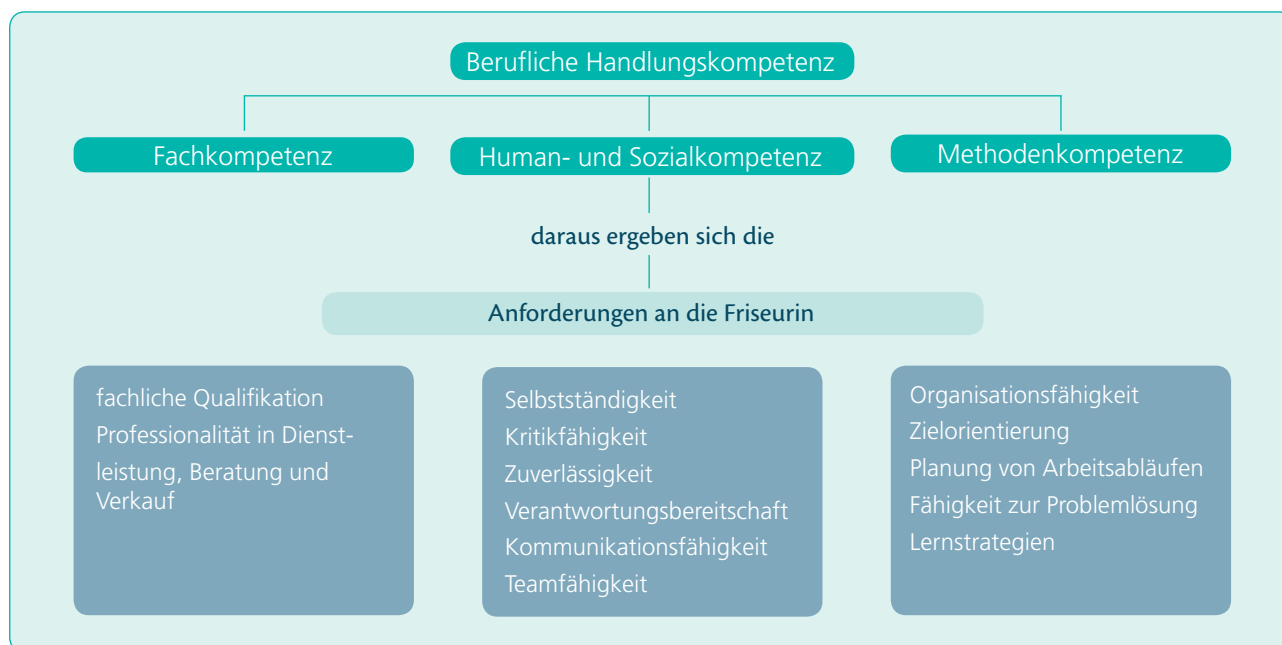


Bild 1 Berufliche Handlungskompetenz

1.2 Organisatorischer Aufbau des Friseurbetriebes

Die Auszubildenden Anja und Florian haben sich aus verschiedenen Gründen im Salon Haargenau beworben. Der Salon ist für Anja gut erreichbar. Der Standort des Salons hat also für Anja den Vorteil der kurzen Wegstrecke zum Arbeitsplatz. Florian war begeistert vom vielseitigen Dienstleistungsangebot, dem Internetauftritt und dem modernen Styling des Salons.

Die Inhaberin des Salons Haargenau, Frau Müller, hat eine Reihe anderer Entscheidungen durchdenken müssen, bevor der Salon an diesem Standort und in dieser Größe entstanden ist. Ihre Entscheidungen für diesen

Standort hat Frau Müller einer unternehmerischen Analyse unterzogen.

Gedanken zu rein betrieblichen Entscheidungen, dem sogenannten Salonkonzept und der Dienstleistungsphilosophie werden ebenso berücksichtigt, wie Ideen zur Darstellung des Salons nach außen und die Wahl der Unternehmensart.

Eine detailliertere Analyse des Salonkonzeptes und weiterer unternehmerischer Aspekte wird in Lernfeld 12 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 und hat ihre Meisterprüfung erfolgreich absolviert.

Die Salonkonzeption ist so gehalten, dass die verschiedenen Salonbereiche mit unterschiedlichen Funktionen räumlich und funktional voneinander getrennt angelegt sind.

Der Salon ist in verschiedene funktionale Bereiche aufgeteilt (s. S. 18, Bild 2):

Das Wissen zu den verschiedenen Funktionsbereichen 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 diese Zone 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

Dieser Bereich dient der kurzzeitigen Überbrückung von Wartezeit. Einblicke in Frisurenzeitschriften mit aktuellen Trendthemen und das Angebot an einer Getränkbar 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 2: Anja,
Auszubildende



Bild 3: Florian,
Auszubildender



Bild 4: Frau Schneider,
Kosmetikerin



Bild 5: Frau Wilde, Rezeptionistin



Bild 6: Randa, Gesellin

Die Bedienplätze

In dieser Zone findet die eigentliche Dienstleistung statt. Ausreichende und spezielle Beleuchtung unterstützt die kompetente Kundenberatung und die Arbeitsbedingungen. Die Bedienplätze sind für das Mitarbeiter-Team des Salons Haargenau nach ergonomischen Gesichtspunkten und somit arbeits erleichternd ausgestattet. Zusätzliches Warenangebot in Regalen unterstützt hier die Fachberatung zu Pflegeprodukten. Jede Mitarbeiterin arbeitet an diesem Arbeitsplatz mit ihren Werkzeugen und Geräten, die auf Arbeitswagen abgelegt werden können.

Die Mix-Ecke und Waschplätze

Dieser Bereich ist unter ergonomischen und arbeits-technischen Bedingungen optimal ausgestattet. Rückwärts Waschbecken mit höhenverschiebbaren Kundenstühlen erhöhen den Entspannungseffekt bei den Kundinnen. Die Friseurin findet in dieser Zone das benötigte Arbeitsmaterial in Reichweite (z. B. Handtücher, Pflegepräparate) und eine „**Handschuh-Bar**“ mit den für sie passenden Handschuhen, einem Hand-schuh Trockner und einem eigenen Handtuch. Die „**Handschuh-Bar**“ bietet alle Handschuharten für die verschiedensten Tätigkeiten.

Der Pausenraum

Dieser Raum dient den Mitarbeitern zur Pausengestaltung. Er ist eine rauchfreie, helle und ausreichend ge-lüftete Zone zum Entspannen und zum Essen und Trin-ken. Eine bequeme Ausstattung und ausreichend Platz bieten die Gelegenheit für eine **rückenfreundliche Erholungspause**, in der auch Ausgleichsübungen zum Salonalltag (s. S. 36 f.) stattfinden können.



Bild 1 Beispiel für Eingangsbereich mit Rezeption und Produktverkauf

Einen Platz für private Utensilien und möglicherweise ein paar Ersatzschuhe hat dieser Raum auch anzubieten.

Hier halten sich ausschließlich Mitarbeiter auf und dieser Bereich sollte vom Bedienungsbereich räumlich abgetrennt sein.

Die Pflege-Oase in der Kosmetikzone

Die eigene Kosmetikkabine bietet den Kundinnen einen exklusiven Hautpflegeservice in ruhiger Atmosphäre. Für die Herrenkunden bietet der Salon speziell einen abgetrennten Wellnessbereich an. Der Friseurbesuch wird für diese Zielgruppe durch das Zusatzangebot einer Wellnessrasur in einer exklusiven Wohlfühlatmosphäre bereichert (s. S. 196).