

*Mein*  
hairfree

MEINE  
AUSBILDUNG

## MEINE AUSBILDUNG

- 1 Was ist hairfree?
- 2 Grundausbildung Biologie
- 3 Grundausbildung Verkauf
- 4 Formularwerk
- 5 Ihr Unternehmen
- 6 Ihr Handbuch hera
- 7 Das Intensivseminar
- 8 Das Promotionseminar
- 9 Die Seminare Mitarbeiterakquise und Mitarbeiterführung

## MEINE AUSBILDUNG – INHALT

### 1. WAS IST HAIRFREE?

1. Wettbewerbsvorteile der Unternehmensgruppe	7-9
2. Zielgruppen	10
3. Werte und Grundbedürfnisse	11

### 2. GRUNDAUSBILDUNG BIOLOGIE

1. Hauttypen nach Fitzpatrick	13
1.1. Keltischer Typ ( Typ I )	13
1.2. Nordischer Typ ( Typ II )	13
1.3. Mischtyp (Typ III )	13
1.4. Mediterraner Typ ( Typ IV )	14
1.5. Dunkle Hauttypen ( Typ V )	14
1.6. Schwarze Hauttypen ( Typ VI )	14
2. Haar	15
2.1. Körperbehaarung und ihre Entwicklung	15
2.2. Aufbau des Haares	16
2.3. Farbe des Haares	16
2.4. Haarwachstum und Haarzyklus	17
2.5. Körperbereich Behandlungsabstände	17
2.6. Dauerhaftigkeit	17
3. Methoden zur dauerhaften Haarentfernung	18
3.1. IPL und Laser Technik	18
3.2. Die Inos Behandlungsmethode	18
4. Dauerhafte Enthaarung mit hairfree	20
4.1. Die Behandlung	20
4.2. Kurzinformationen zur Behandlung	20
4.3. Testbehandlung	21
4.4. Impulsübersicht	23
5. Kontraindikationen	24
5.1. Alter	24
5.2. Schwangerschaft	24
5.3. Medikamente	24
5.4. Weitere Kontraindikationen	24
5.5. Sensibilitätstest	24

6. Behandlungsareale	25
6.1. Kopf	25
6.2. Gesichtsbehaarung	25
6.3. Bart	25
6.4. Haaransatz	26
6.5. Oberlippe	26
6.6. Augenbrauen	27
6.7. Nase	27
6.8. Ohren	27
6.9. Kinn	28
6.10. Nacken	28
6.11. Brust	29
6.12. Rund um die Brustwarzen	29
6.13. Achseln	30
6.14. Schultern	30
6.15. Rücken	31
6.16. Bauch	31
6.17. Ober- / Unterarm	32
6.18. Intimbereich Frau / Bikinilinie	32
6.19. Intimbereich Mann	33
6.20. Gesäß	33
6.21. Oberschenkel	34
6.22. Unterschenkel	34
6.23. Hände	35
6.24. Füße	35
7. Haltung des Handstücks	37
8. Das Bacl Zertifikat	38

## 3. GRUNDAUSBILDUNG VERKAUF

Einstellung – Vorbereitung für alle Situationen im VK	40
Definitionen	43
Institutsprozesse	46
Telefonverkauf passiv	47
Telefonverkauf aktiv	49
E-Mail Antwort – Anfrage mit Telefonnummer	61
E-Mail Antwort – Anfrage ohne Telefonnummer	62
E-Mail Antwort – bei hartnäckigen Preisnachfragern	63
Beratungsgespräch	64
Standards zur Zahlung	80
Einwandbehandlung	82
Verkaufsantworten: Telefon, Verkauf, Behandlung	85
Kosmetikverkauf	88
Goody Bag	89
Nachbuchung	90
Fragebogen 3 „Zufriedenheit“	91
Walk In Kunde	99
Beschwerdemanagement	102

## 4. FORMULARWERK

Fragebogen 1 „Wünsche“	113
Fragebogen 2 „Medizin“	114
Fragebogen 3 „Behandlung“	115
Fragebogen 4 „Zufriedenheit“	116
Fragebogen 5 „Behandlungserfolge“	117
Gesprächsanalyse Ihrer Beratung	118
Kundenvereinbarung	119
Ratenzahlungsvereinbarung	120
Lastschrifttermächtigung	121
AGB's	122
Behandlungsinformationen	123
Empfangsquittung Einmalzahler	125
Empfangsquittung Ratenzahler	126
Datenschutzerklärung	127
Datenschutzrechtliche Einwilligung	132
Belehrung zum Widerrufsrecht	135
Preisliste: Frauen	136
Preisliste: Männer	137
Behandlungsareale: Frauen	138
Behandlungsareale: Männer	142
Kundenvereinbarung englisch	146
Behandlungsinformationen englisch	147
Ratenzahlungsvereinbarung englisch	149
Lastschrifttermächtigung englisch	151
Preisliste: Frauen englisch	152
Preisliste: Männer englisch	153

## 5. IHR UNTERNEHMEN

1. Die Unternehmensgruppenstandards (UGS)	
1.1. Mitarbeiter	156
1.2. Ihr Unternehmen - die UGS im Überblick	158
1.3. Eingang, Warten, Rezeption	164
1.4. Beratung	175
1.5. Behandlung	186
1.6. Administration	199
1.7. Teeküche	206
1.8. Sanitäre Anlagen	211
1.9. Promotion	213
2.0. KFZ Beklebung	217
2.1. Außenfassade	218
2.2. Möbel und Technik	228
3. Das Organigramm	241

1  
WAS IST HAIRFREE?

## 1. Wettbewerbsvorteile der Unternehmensgruppe

<i>Alleinstellungsmerkmal</i>	<i>Kundennutzen</i>
Die Nummer 1 in Kundenempfehlungen	Langjährige Erfahrung und die Zufriedenheit vieler Kunden führen zu einem guten Gefühl bei unseren Kunden: einfach in besten Händen.
Franchise-Unternehmen	Der Kunde kann D/A/CH*-weit zu hairfree gehen (Umzug etc. sind egal), überall die gleiche Qualität, Auftritt, Mitarbeiter-Ausbildung. Die Kontrolle durch Zentrale schafft Vertrauen. Daran erkennt man ein seriöses Unternehmen.
Marktführer in D-A-CH*, 250.000 Behandlungen pro Jahr, INOS® Lichttechnologie, 450 zertifizierte Hautexperten, Nr. 1 in Kundenempfehlungen, über 50.000 zufriedene Kunden, über 3 Millionen Behandlungen, Unternehmenseigene Academy, über 21.500 Kundenbewertungen, von Ärzten und Dermatologen empfohlen, mehr als 350 Aus- und Weiterbildungsangebote im Jahr.	Der Kunde kann sich bei der großen Anzahl von Behandlungen sicher sein, dass hairfree hält, was es verspricht. Maximale Erfahrung für maximale Kundenzufriedenheit.
mehr als 15 Jahre Erfahrung	Erfahrung hilft, dass System weiterzuentwickeln. Der Kunde kann darauf vertrauen, dass er bis ins Detail immer die beste Behandlung erhält.
Spezialisierung auf dhe	Der Kunde kann sich sicher sein, von einer Expertin und Spezialistin behandelt zu werden, die diese Behandlungen täglich durchführt.
Ausbildung in der firmeneigenen Akademie, zertifiziertes Fachpersonal	Die Mitarbeiter sind Experten im INOS-Verfahren. Die regelmäßige Kontrolle und Zertifizierung durch das Intensivseminar schafft Sicherheit und höchste Qualität in der Anwendung.
Weiterbildung in der Akademie	Auch bei medizinischen Fragestellungen kann sich der Kunde auf eine sichere Behandlung verlassen.
Med. service hotline	Kompetente Beratung auch bei individuellen medizinischen Fragestellungen.
Empfehlung durch Europas Beauty Experten wie Gala, men's health, Brigitte, etc.	Empfehlung durch Europas Beauty Experten wie Gala, men's health, Brigitte, etc.
Tausende positive Kundenmeinungen auf Kennst-DuEinen	Behandelte Kunden sind die besten Empfehler.

## 1. Wettbewerbsvorteile der Unternehmensgruppe

<i>Alleinstellungsmerkmal</i>	<i>Kundennutzen</i>
Tausende zufriedene Kunden	Der beste Kunde ist der zufriedene Kunde
Marketingabteilung; Weiterentwicklung der Marke, Entwicklung + Veränderung der Zielgruppen wird erkannt, Wettbewerber-analysen	Marke entwickelt sich; Konkurrenz hat einen Zeit- und Erfahrungsnachteil, kein Netzwerk > Eintrittsbarriere in den Markt
INOS	Eigenes System, das die besten Ergebnisse erzielt und ständig weiterentwickelt wird. INOS sichert dem Kunden die bestmögliche und exklusivste Behandlung zu
Technische Abteilung, Wartung, Weiterentwicklung, Prüfung, Forschung + Entwicklung	Beste Technik, regelmäßige Wartung und Prüfung für bestmögliche Ergebnisse
UGS, Qualitätsstandards	Qualität wird durch die Systemzentrale gesichert, in jedem Institut wird der Kunde zu gleich hohen Service- und Qualitätsstandards beraten und behandelt
ganzheitliche Betreuung	Durch die Partnerbetreuung der Zentrale ist gesichert, dass der Kunde immer das Beste hairfree-Erlebnis erhält, immer und überall.
Befürwortung durch Krankenkassen	Krankenkassen befürworten die Behandlung bei hairfree
Behandlung von VIPs	Dadurch, dass Körper und Aussehen meist das Kapital eines VIP sind, ist dieser besonders wählerisch und kritisch, was Behandlungen wie der von hairfree angeht. Die Behandlung vieler Vips , zeugt von der hohen Qualität und Sicherheit der Behandlung
soziales Engagement	Hairfree ist sich seiner sozialen Verantwortung bewusst. So tut der Kunde nicht nur sich, sondern auch anderen etwas Gutes.

## 1. Wettbewerbsvorteile der Unternehmensgruppe

### *Was macht hairfree zum besten Haarentferner?*

- ▶ Tausende Kunden empfehlen hairfree weiter! Überzeugen Sie sich auf [Ausgezeichnet.org](https://www.ausgezeichnet.org).
- ▶ Mit mehr als 15 Jahren Erfahrung können wir Ihnen das beste hairfree-Erlebnis aller Zeiten bieten!
- ▶ Unsere geprüften und spezialisierten Mitarbeiterinnen bilden sich regelmäßig für Sie weiter! Sie können beruhigt entspannen und genießen streichelweiche Haut. Jeden Tag!
- ▶ Unser exklusives INOS System bietet höchste Effektivität und gleichzeitig eine angenehme Behandlung. Für seidig glatte Haut.
- ▶ Durch die Kontrolle der Institute und Mitarbeiter können Sie sicher sein, Ihren perfekten hairfree-Moment unbeschwert genießen zu können. Dies beweist der Marktführer dauerhafter Haarentfernung seit über 15 Jahren.
- ▶ Hairfree engagiert sich! Mit Events wie die UNESCO-Spendengala und der Fashion Charity unterstützen wir RTL Kinder in Not. So tun Sie nicht nur sich, sondern auch anderen etwas Gutes!

### *Zusammenfassend kann man sagen:*

Die Alleinstellungsmerkmale führen zu

- ▶ Bekanntheit, Vertrauen, Verlässlichkeit und Seriosität
- ▶ in besten Händen!

## 2. Zielgruppen

## 3. Werte und Grundbedürfnisse

# GRUNDAUSBILDUNG BIOLOGIE



## 1. Hauttypen nach Fitzpatrick

Diese heute gebräuchlichste Klassifikation wurde 1975 von dem amerikanischen Dermatologen Thomas Fitzpatrick entwickelt. Bei der Nutzung ist zu beachten, dass Augen- und Haarfarbe Indizien sind, letztendlich der prozentuale Gehalt vom körpereigenen Farbstoff (Pigment) in der Haut für die Hauttypenfarbe ausschlaggebend ist.

Der wichtigste Faktor für die Bestimmung des Hauttyps ist die Farbe der unbestrahlten Haut bei Tageslicht. Auch Bräunungsverhalten und Sonnenbrandneigung sind relativ zuverlässige Indikatoren. Die Zuordnung zu einem Hauttyp hängt von der Menge des individuell produzierten körpereigenen Pigments ab.

### 1.1. Keltischer Typ ( Typ I )

Dem keltischen Typ gehören im deutschen Sprachraum ca. 2 % der Bevölkerung an.

#### *Merkmale*

- Sehr helle Hautfarbe
- Rötliches oder hellblondes Haar
- Blaue, grüne oder hellgraue Augen
- Sommersprossen
- Sehr helle Brustwarzen
- Wird nicht braun, sondern bekommt Sommersprossen
- Sehr häufig Sonnenbrand
- Eigenschutzzeit in der Sonne weniger als 10 Minuten

### 1.2. Nordischer Typ ( Typ II )

Dem nordischen Typ gehören im deutschen Sprachraum ca. 12 % der Bevölkerung an.

#### *Merkmale*

- Helle Hautfarbe
- Blonde oder hellbraune Haare
- Blaue, graue oder grüne Augen
- Oft Sommersprossen
- Mäßig pigmentierte Brustwarzen
- Langsame, minimale Bräunung
- Häufig Sonnenbrand
- Eigenschutzzeit in der Sonne 10 – 20 Minuten

### 1.3. Mischtyp (Typ III )

Dem Mischtyp gehören 78% der deutschsprachigen Bevölkerung an.

#### *Merkmale*

- Mittlere Hautfarbe
- Meist dunkelbraunes oder hellbraunes Haar
- Braune Augen (selten blau, grün oder grau)
- Kaum Sommersprossen
- Mäßig braune Brustwarzen
- Langsame, aber fortschreitende Bräunung bis hellbraun
- Manchmal Sonnenbrand
- Eigenschutzzeit in der Sonne 20 – 30 Minuten

## 1.4. Mediterraner Typ ( Typ IV )

Dem mediterranen Typ gehören 8 % der Bevölkerung im deutschen Sprachraum an.

### *Merkmale*

- Bräunliche oder olivfarbene Haut auch in ungebräuntem Zustand
- Braune Augen
- Braunes oder schwarzes Haar
- Keine Sommersprossen
- Dunkle Brustwarzen
- Schnelle Bräunung bis mittelbraun
- Selten Sonnenbrand
- Eigenschutzzeit in der Sonne mehr als 30 Minuten

## 1.5. Dunkle Hauttypen ( Typ V )

Vorwiegend Menschen aus Arabien, Nordafrika, Indien, dunkle Asiaten

### *Merkmale*

- Dunkle Haut, auch in ungebräuntem Zustand, oft ein grauer Unterton
- Dunkle Augen
- Schwarzes Haar
- Keine Sommersprossen
- Schnelle Bräunung bis dunkelbraun
- Kaum Sonnenbrand
- Eigenschutzzeit mehr als 60 Minuten

## 1.6. Schwarze Hauttypen ( Typ VI )

Vorwiegend Menschen aus Zentralafrika und Australien

### *Merkmale*

- Dunkelbraune bis schwarze Haut auch in ungebräuntem Zustand
- Schwarze Augen
- Schwarzes Haar
- Praktisch nie Sonnenbrand
- Eigenschutzzeit in der Sonne mehr als 90 Minuten

### *Notizen*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 2. Haar

Jeder Mensch besitzt über eine Million Haare. Auf dem Kopf wachsen davon ca. 100.000 bis 150.000. Die Anzahl der Haupthaare ist von der Haarfarbe abhängig. Dunkelhaarige Menschen haben im Schnitt weniger Haare als hellhaarige. Blonde können bis zu 150.000 Haare haben. Das bedeutet, die Haardichte schwankt zwischen 140–240 Haare pro cm<sup>2</sup>.

*Weitere Merkmale der Haare:*

- Täglicher Haarverlust: 60–100 Stück
- Wachstumsrate: ca. 0,3 mm/Tag
- Haardicke: 0,07 mm bis 0,12 mm
- Zugfestigkeit pro Haar: 200g
- Gewicht: Ein Haar von 15 cm Länge wiegt ca. 1mg. Sind alle Haare 15 cm lang, wiegt die Haarpracht demnach ca. 100g.

### 2.1. Körperbehaarung und ihre Entwicklung

Die Entwicklung der Haare beginnt bereits ab der 6. Schwangerschaftswoche. Zu diesem Zeitpunkt werden die ca. 5 Millionen Haarfollikel angelegt. Nach der Geburt kommen keine neuen Haarfollikel mehr hinzu. Obwohl der Mensch genauso viel Haarfollikel besitzt wie der Schimpanse, hat er nicht so viele Haare. Das liegt daran, dass nicht in jedem Haarfollikel ein Haar wächst. Ein Haarfollikel kann allerdings im Laufe des Lebens mehrere Haartypen entwickeln.

So fangen die Haarfollikel im Gesicht eines Mannes erst mit der Pubertät an, Barthaare zu entwickeln. Gleiches gilt für die Schambehaarung. Der menschliche Körper ist bis auf wenige Ausnahmen von einem hellen Flaumhaar bedeckt. Durch die Ausschüttung von männlichen Sexualhormonen, auch bei Frauen, während und nach der Pubertät wird dieses Flaumhaar geschlechtspezifisch in die erwachsene Körperbehaarung (Terminalhaar) umgewandelt. Anders als das Kopfhaar ist die menschliche Körperbehaarung demnach ein sekundäres Geschlechtsmerkmal. So ist der Körper des Mannes im Unterschied zur Frau von mehr Terminalhaar bedeckt, insbesondere an Brust, Bauch, Rücken und im Gesicht. Der Grad der Behaarung ist von der genetischen Disposition, vom hormonellen Status und vom Lebensalter abhängig.

Verschiedene Stellen des Körperstragenerwachsene Körperbehaarung, diesich während und nach der Pubertät herausbildet:

- Barthaar
- Brustbehaarung
- Scham- und Bauchbehaarung
- Achselhaar
- Haare an den Extremitäten (Arme und Beine)
- Nasenhaare
- Ohrenhaare

Ein vermehrtes und unnatürliches Wachstum der Körperbehaarung wird als Hypertrichose (Überbehaarung) bezeichnet. Eine Hypertrichose, die medizinisch als Erkrankung definiert wird, kann sowohl bei Frauen als auch bei Männern in unterschiedlicher Ausprägung und in unterschiedlichem Lebensalter auftreten. Eine Form vermehrter Körperbehaarung die ausschließlich Frauen betrifft, ist der Hirsutismus, der sich in der Entwicklung eines männlichen, für Frauen untypischen Behaarungstyps äußert. Hirsutismus wird in der Regel durch eine vermehrte Ausschüttung männlicher Geschlechts-hormone ausgelöst.

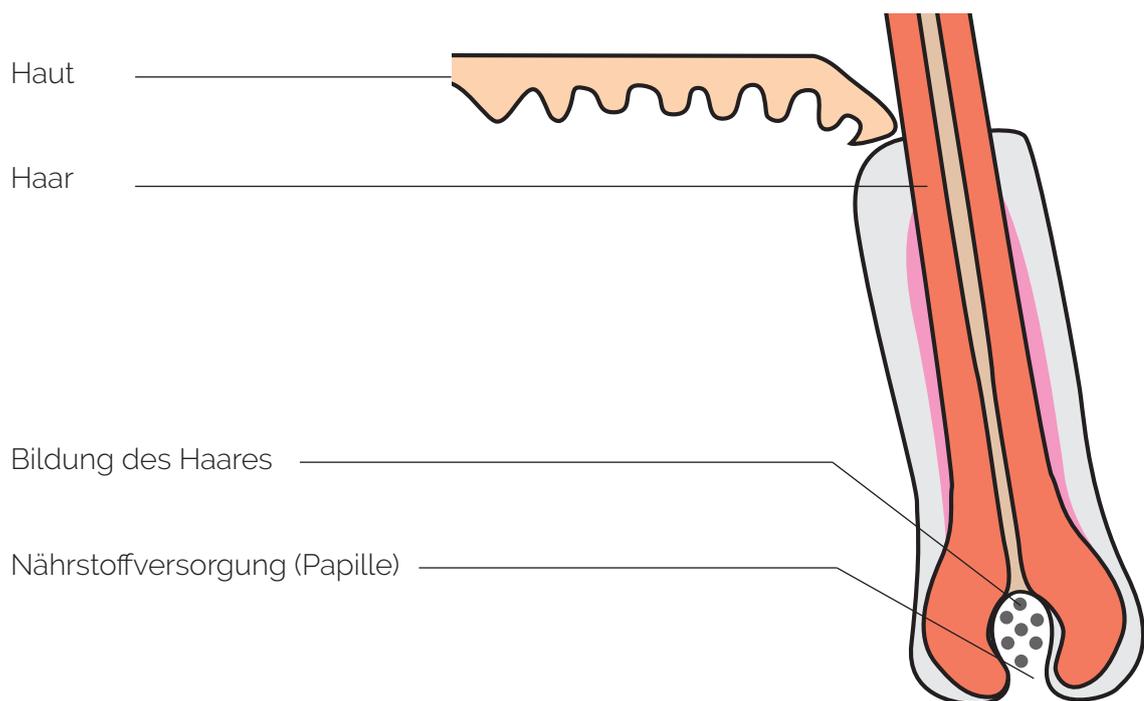
Bei Vorliegen verstärkter Behaarung ist eine höhere Anzahl an Behandlungen notwendig. Wann eine Behaarung als abnorm angesehen wird, hängt nicht nur von medizinischen, sondern auch von sozialen Gegebenheiten ab. So differiert die Betrachtung der Körperbehaarung sehr stark zwischen den verschiedenen Kulturkreisen. In einigen Kulturen wird sie als Geschlechtsmerkmal zur Schau gestellt, in anderen gilt der haarlose Körper als Ideal. Seit einigen Jahrzehnten ist in den westlichen Industrienationen eine zunehmende Tendenz zur Enthaarung des Körpers, vor allem bei Frauen, zu beobachten.

Bereits im mittelalterlichen Europa wurden Körperhaare entfernt oder gekürzt. Der Grund dafür war vor allem die Körperhygiene. Aufgrund der Evolution ist die Körperbehaarung im Prinzip nutzlos geworden.

## 2.2. Aufbau des Haares

Das Haar besteht aus dem zum Teil sichtbaren Haarschaft und der in der Haut verborgenen Haarzwiebel. Der unter der Haut verborgene Anteil des Haares wird auch als Haarwurzel bezeichnet. Die Haarwurzel befindet sich in einer Einstülpung der Haut, dem sog. Haarfollikel. In die Haarwurzel ragt von unten die Haarpapille hinein. Die Haarpapille besteht aus Bindegewebe und wird von Nervenfasern und feinsten Blutgefäßen durchzogen und ist für die Ernährung des Haares sehr wichtig. Im Papillenbereich befinden sich auch die Zellen, die für die Bildung der Haare verantwortlich sind.

Abb. 1: Haaraufbau



## 2.3. Farbe des Haares

Das Melanin ist der körpereigene Farbstoff und befindet sich in Haut und Haaren. Man unterscheidet zwei Arten von Melanin: Eumelanin und Phäomelanin. Das Eumelanin ist ein braun bis schwarzes Farbpigment, das Phäomelanin hingegen hat eine goldene bis rote Farbe. Beide Farbstoffe kommen in unterschiedlich genetisch bestimmten Mischverhältnissen in Haar- und Hautzellen vor und bestimmen so die jeweilige Haar- und Hautfarbe. Die Produktion von Melanin findet in den Melanocyten statt. Im Bildungsbereich der Haare lagern Melanocyten, die ihr Pigment an das entstehende Haar abgeben. Das schwarz-braun Pigment besitzt die physikalische Eigenschaft, Lichtenergie aufzunehmen und diese in Wärme umzuwandeln.

## 2.4. Haarwachstum und Haarzyklus

Das Haar durchläuft während eines Wachstumszyklus mehrere Phasen. Im Gegensatz zum Kopfhair, dessen gesamter Wachstumszyklus mehrere Jahre dauert, ist der Zyklus der Körperhaare auf wenige Monate begrenzt.

### Wachstumsphase:

In der Wachstumsphase bildet sich eine neue Haarwurzel, und die Produktion eines Haares beginnt. Sie unterteilt sich in mehrere Einzelphasen.

### Übergangsphase:

In der Übergangsphase wird die Zellproduktion eingestellt. Das Haar löst sich von der Papille und verkümmert.

### Endphase:

Nachdem das Haar ausgeschieden wurde, erneuert sich die Haarpapille und regeneriert sich. Ein neues Haar entsteht.

Die optimale Phase zur erfolgreichen Beseitigung der Haare ist die späte Wachstumsphase. Da die Haare einem Zyklus unterliegen, wird erst nach einem gewissen Zeitraum, abhängig von der Körperregion, mit Folgebehandlungen fortgefahren.

## 2.5. Körperbereich Behandlungsabstär

Gesicht	4 - 6 Wochen
Oberkörper	6 - 8 Wochen
Beine	8 - 12 Wochen

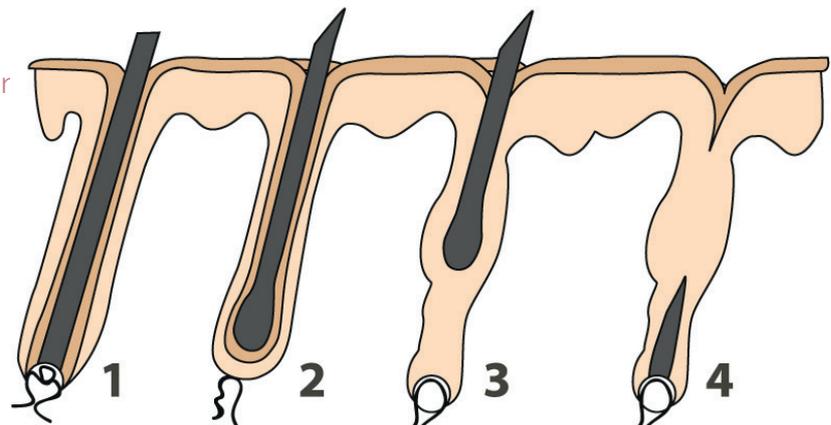


Abb. 2: Ausschnitt Haarzyklen

1. Wachstumsphase
2. Übergangsphase
3. Endphase
4. Neuer Zyklus

Vor und während der Behandlungen kann das Haar jederzeit mittels Rasur entfernt werden. Längere lästige Haare, die zum Entwachsen oder Epilieren wichtige Voraussetzung sind, benötigen unsere Kunden nicht. Schon von Beginn der Behandlung genießen unsere Kunden glatte Haut; erste Erfolge zeigen sich durch ein schöneres Hautbild und langsames und feineres Haarwachstum.

## 2.6. Dauerhaftigkeit

Erfolgreich beseitigte Haare wachsen nicht mehr nach. Durch hormonelle Veränderungen, beispielsweise durch Medikamenteneinnahme oder mit zunehmendem Alter, können bislang ruhende Haarfollikel aktiviert werden und vereinzelt Haare an noch unbehaarten Stellen wachsen lassen.

## 3. Methoden zur dauerhaften Haarentfernung

### 3.1. IPL und Laser Technik

IPL steht für Intense Pulsed Light / Impulslicht und bezeichnet ebenso wie die Laserepilation ein Verfahren zur Haarentfernung mittels einer hochenergetischen Lichtquelle. In der Allgemeinmedizin werden Laser hauptsächlich in der Diagnose eingesetzt. Die Lasertechnik, die mit einer einzelnen festen Wellenlänge arbeitet, wird auch in der Chirurgie, Dermatologie, Zahnmedizin und Augenheilkunde zur gezielten Behandlung eingesetzt.

Im Unterschied zur Lasertechnik verwendet die IPL-Technik das komplette Spektrum einer Xenon-Lichtquelle. Durch den Einsatz von Filtern werden die Lichtarten auf den notwendigen und für die Behandlung wirksamen Bereich bereitgestellt. Die Differenzierung auf den Wellenlängenbereich von meist 650-950 Nanometer dient dazu, dass nur der Farbstoff des Haares die Lichtenergie aufnimmt, nicht jedoch das Gewebe.

Durch eine integrierte Kühlung und die Feineinstellungen der Impulse kann eine hautschonende Behandlung der Haarwurzel durchgeführt werden.

### 3.2. Die INOS Behandlungsmethode

**INOS Intelligent Optical Sapphire** ist die Bezeichnung der Methode zur dauerhaften Haarentfernung mittels IPL (Intense Pulsed Light) der hairfree GmbH.

Intelligent steht für eine benutzerfreundliche Software mit kundenspezifischen Einstellungsmöglichkeiten.

- 9 Hauttypeneinstellungen
- 10 - 40 Joule
- 5 Kühlstufen
- 3 Haarstärken

### Die neun Haar- und Hauttypen

Die Intensität einer hairfree Behandlung lässt sich neben der gewählten Joulezahl (10 bis maximal 40 Joule) in 9 Typus-Stufen einstellen. Die einzelnen Hauttypen unterscheiden sich von sehr heller bis besonders dunkler Haut in ihrer individuellen Beschaffenheit und Melanindichte. Je niedriger die Typeinstellung am Gerät, desto größer werden die Impulspausen zwischen den Mikroimpulsen eines einzelnen Behandlungsimpulses. Dadurch kann sich die Haut mit höherem Pigmentanteil zwischen einzelnen Mikroimpulsen maximal abkühlen. Die Abstände zwischen einzelnen Impulsen werden vom behandelnden Mitarbeiter manuell ausgelöst.

### Das Hautoberflächen-Kühlsystem

Das Hautoberflächen-Kühlsystem der hairfree Methode verfügt über 5 individuell regulierbare Kühlstufen. So lässt sich die zu bestimmende Kühltemperatur der Haut je nach Größe oder Region des zu behandelnden Hautareals einstellen. Die mittels der Kühlmöglichkeit erzielbare Oberhauttemperatur von bis zu  $-1^{\circ}\text{C}$  verhindert nicht nur verlässlich Haut-irritationen, sondern reduziert auch die Empfindsamkeit der Haut. So lassen sich für jeden Kunden behagliche Optima in Joulezahl und Impulseinstellung zur Idealisierung wählen.

**Optical** bezeichnet die IPL Lichttechnik mit einem Filter von 650-950 nm.

## Die Lichtart

Licht besteht aus mehreren Spektralfarben wie Rot, Blau, Grün und Gelb (Regenbogenfarben), die gebündelt die Lichtfarbe Weiß ergeben. Das Bestrahlen der Haut mit Licht, ähnlich dem Sonnenbaden, hat verschiedene Auswirkungen auf das Gewebe. Bestimmte Wellenlängen regen die Pigmentbildung an und bräunen die Haut, andere beispielsweise erzeugen Wärme und dringen durch ihr Schwingen unterschiedlich tief in das Hautgewebe ein.

Der bei hairfree Behandlungen auf die Haut abgegebene Lichtimpuls hat ein Wellenlängenspektrum von 650 nm bis 950 nm (Nanometern). Die präzise Steuerbarkeit der abgegebenen Lichtenergie resultiert aus einem integrierten Filtersystem, das alle über und unter dieser Frequenz liegenden Wellen ausfiltert und dadurch eine schonende und effektive Behandlung gewährleistet.

Das Licht wird vom Farbstoff des Haars aufgenommen; Blut, Wasser und Gewebe werden geschont. Verbrennungen sind so bei richtiger Anwendung ausgeschlossen.

**Sapphire** bezeichnet den Einsatz eines Saphirglases, welches das optimale Lichtspektrum in Verbindung mit einer effektiven Hautkühlung ermöglicht.

## Die Spotgröße

Die Spotgröße bezeichnet die Hautfläche, die mittels eines Impulses behandelt wird. Zur effizienten und zügigen Behandlung eines Kunden hat hairfree die optimale Spotgröße von 8 mm x 40 mm gewählt. Format und Größe des hairfree Spots ermöglichen eine effiziente und individuelle Behandlung auch kleiner Hautareale (z.B. Oberlippe) durch das ideale Verhältnis von Energie und Fläche.

## Der Saphir

Die hairfree Inos-Methode verwendet hochreines, hartes Saphirglas zur Abgabe der Energieimpulse aus dem Handstück. Es ist kratz- und stoßresistent und leitet abgegebene Impulse ungebrochen in direktem Einfall auf die Haut.

## Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 4. Dauerhafte Enthaarung mit hairfree

### 4.1. Die Behandlung

Das zu behandelnde Areal wird bei dem Beratungsgespräch analysiert. Dabei wird die Größe des zu behandelnden Areals und die Haut- und Haarfarbe bestimmt, anhand dessen wird die Energieeinstellung und die Anzahl der Behandlungen festgelegt. Hat ein Kunde nicht die Möglichkeit sich z.B. am Rücken zu rasieren, so ist am Vorabend ein Termin zu vereinbaren, an dem wir den Kunden rasieren.

Bei der ersten Behandlung ist es wichtig, die empfohlene Energieeinstellung zu verwenden. Vor jeder Behandlung werden dem Kunden zur Gewährleistung einer komplikationsfreien Behandlung folgende Fragen gestellt:

- Besteht eine Schwangerschaft?
- Waren Sie in den vergangenen 14 Tagen im Solarium oder bestand eine intensive Sonneneinstrahlung über einen längeren Zeitraum?
- Haben Sie Medikamente eingenommen?

### 4.2. Kurzinformationen zur Behandlung

- Auf der Behandlungsliege liegt immer frisch vorbereitet ein großes und ein mittleres Handtuch. Diese werden vor dem Kunden auf der Liege ausgebreitet. Das große Handtuch im unteren Bereich, das mittlere für den Oberkörper. Ergänzen Sie eventuell Handtücher, um zu vermeiden, dass nackte Haut des Kunden mit der Liegefläche in Berührung kommt. Nackte Haut, die gerade nicht behandelt wird, decken Sie mit einem mittleren Handtuch ab.
- Die Mitarbeiter von hairfree tragen immer Handschuhe bei der Behandlung.
- Vor der Behandlung muss die Haut immer gereinigt werden von: Make up, Creme, Lotion, Selbstbräuner, Farbpartikel jeglicher Art. Zur Reinigung verwenden Sie am besten ein kleines Handtuch und warmes Wasser. (Kompressen)
- Die Körperregion wird mit einem weißen Kajalstift markiert bzw. eingegrenzt und gegebenenfalls unterteilt. Der Kajalstift wird vor dem Kunden angespitzt.
- Falls notwendig wird der Kunde trocken rasiert. Die Rasur wird in Wuchsrichtung durchgeführt – nur wenn notwendig gegen die Wuchsrichtung der Haare.
- Die rasierten Haare werden mit einem Klebeband entfernt.
- Sommersprossen werden abgedeckt oder die Einstellung des Gerätes der Partie des Körpers angepasst.
- Tätowierungen, Muttermale, Permanent Make-up, Brustwarzen, Leberflecke, werden mit weißem Kajal oder wasserlöslichem Fluid abgedeckt und nicht behandelt.
- Die Brille wird vor dem Kunden gereinigt – (Brillenreiniger).
- Die Brille wird dem Kunden überreicht – Teleskopfunktion erklären.
- Bei Gesichtsbehandlung werden immer Augenpads verwendet. Beachte: der Kunde sieht durch diese nichts. Aus diesem Grund müssen Sie jede Tätigkeit dem Kunden erklären und darauf hinweisen, was Sie tun werden.
- Auf die zu behandelnde Stelle wird Behandlungsgel aufgetragen.
- Das Handstück wird auf die zu behandelnde Stelle fest aufgedrückt und die umliegende Haut wird gleichzeitig gespannt.
- Nach den ersten Impulsen erfragen Sie das Feedback, das Gefühl des Kunden. Dies ist sehr wichtig, um die richtige Einstellung vorzunehmen. Fragen Sie Ihren Kunden nach einer Skala von 1-10 was er empfindet.  
„1“ wäre hierbei er spürt gar nichts, „10“ ist sehr schmerzhaft, ein starkes, unangenehmes Gefühl.  
„5“ wäre somit die optimale Einstellung.

## Beachte

- Wichtig bei der Behandlung ist, dass der Impulskopf immer ganzflächig, senkrecht und mit genügend Druck aufliegt. Die Hautpartie sollte, unterstützt durch die Mithilfe des Kunden sowie der zweiten freien Hand genügend gestrafft und gespannt sein.
- Auf knöcheligem Gewebe wird die Behandlung langsamer durchgeführt, um den langsameren Energieabtransport zu integrieren. Bitte beachten Sie dies besonders in folgenden Arealen: Kinn, Schienbein, Kniekehle, Wangen, Stirn, Achillessehne, Schulterblatt, Brustbein.
- Nach Durchführung der Behandlung wird das Areal gesäubert. Mit dem Spatel (in Wuchsrichtung) wird das Ultraschallgel abgenommen, Reste werden trocken oder mit Feuchttuch entfernt.
- Die behandelte Haut wird mit skincare 1 und skincare 2 gepflegt (VK).
- Tipps für die Kunden (z.B. kein Make up, kein Deo heute, keine Sonne, keine Massage...).
- Vorbereitung des Behandlungsraumes nach den UGS für den nächsten Kunden.
- Graue bzw. weiße Haare können nicht mehr behandelt werden, da sich kein Melanin mehr in diesen befindet. Eine bedingte Reduktion ist möglich, sollte noch Farbstoff vorhanden sein.
- Schleimhäute dürfen nicht behandelt werden.

## Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 4.3. Testbehandlung

Sie treten mit dem Kunden in den Behandlungsraum:

Lieber Kunde, hier ist unser Behandlungsraum.  
Hier können Sie sich bei jeder Behandlung in Ihrem Bademantel ganz wohl fühlen.  
Der angenehme Duft begeistert unsere Kunden und Sie genießen die entspannende Musik.  
Wie gefällt es Ihnen denn hier?

Auf dem Behandlungsstuhl werden vor dem Kunden die frischen Handtücher ausgebreitet.

Bitte nehmen Sie nun hier auf dem Behandlungsstuhl Platz.

Der Kunde nimmt auf dem Behandlungsstuhl Platz.

Wir werden noch auf alle weiteren medizinischen Fragen eingehen; vorab werde ich Ihnen jetzt 3 Fragen stellen. Ist das OK?

- Wann waren Sie das letzte Mal in der Sonne?
- Nehmen Sie zurzeit Medikamente ein?
- Bei Frauen: Sind Sie schwanger?

Sie bedanken sich für die Antworten.

Die Testbehandlung wird nicht durchgeführt, wenn

- Eine Schwangerschaft vorliegt
- Der Kunde Medikamente nimmt, die zu einer Lichtsensibilität führen
- Die Innenseite des Unterarms in den letzten 14 Tagen der Sonne ausgesetzt war.
  
- Die hairfree Mitarbeiterin zieht sich Handschuhe an.
- Die hairfree Mitarbeiterin setzt sich auf den Arbeitshocker.
- Der Kunde wird gebeten den Unterarm frei zu machen:

Jetzt werden Sie hairfree erleben.

Die sensible Haut am Unterarm ist dafür optimal geeignet. Sagen Sie dem Kunden, was er fühlen wird und er tut es.

Eine gute Behandlung erkennt man daran:

- dass Sie einen Druck verspüren oder
- dass die Behandlungsfläche kühl ist
  
- Am Unterarm wird mit weißem Kajal ein kleiner Bereich eingezeichnet.
- Mit einem frischen Rasierer wird der Bereich rasiert (Rasierer nach Behandlung vor dem Kunden wegwerfen).
- Mit einem Stück Klebestreifen werden die Härchen entfernt. Daraufhin reichen wir dem Kunden die Brille, (Reinigung vor dem Kunden) bevor das Gel aufgetragen wird.

Ich lege nun die Behandlungsfläche auf die Haut... Was spüren Sie?

Kunde: Ich spüre Kälte, oder ich spüre einen festen Druck.

Der Kunde verbindet das im Unterbewusstsein automatisch mit einer guten Behandlung.

99% unserer Kunden sagen: „Ich werde nicht nur die Haare los, sondern ich bin nach jeder Behandlung entspannter, ausgeruhter für den Beruf und kann den Tag durchstarten“.  
Wünschen Sie sich das auch?

Danach werden 3-4 Impulse abgegeben. Das Behandlungsareal wird gereinigt und mit Skincare 1+2 gepflegt.

Ich trage Ihnen nun unsere skincare Produkte auf. Die optimale Pflege der Haut ist heutzutage immer wichtiger. Es ist allgemein bekannt, dass medizinische Wirkstoffe zu besseren Behandlungsergebnissen führen. Mit unseren skincare Produkten wird die Haut wunderbar schön glatt und das Behandlungsergebnis optimiert. Ist Ihnen das auch wichtig?

Nun werden wir die Areale ansehen, in denen Sie die Haare entfernen.  
Ich möchte Sie bitten, Ihre Kleidung hier im Dressing Circle abzulegen.

Areale werden begutachtet, kommentiert und eventuell mit Lupenlampe genauer analysiert.  
Auf dem Formular „Areale“ werden die genauen Behandlungsflächen eingezeichnet.

Herzlichen Dank, lieber Herr Kunde. Sie können sich nun wieder ankleiden und wir gehen zurück in den Beratungsraum.

## 4.4. Impulsübersicht

Körperregion	Impulse / Männer	Impulse / Frauen	Zeit
Oberlippe		10 - 14	15 min.
Kinn		20 - 30	15 min.
Gesicht		90	30 min.
Nacken	~70	50	30 min.
Hals	~70	50	30 min.
Achseln	70 - 80	50 - 70	30 min.
Unterarme	300 - 350	280 - 300	60 min.
Oberarme	350 - 400	300 - 350	60 min.
Hände	~50	50	30 min.
Rücken	700-800	500 - 700	120 min.
Brust	320±		45 min.
Bauch	350±		60 min.
Schultern	200 - 300		60 min.
Bikini bis Poansatz		120 - 150	45 min.
Bikinilinie		80 - 100	30 min.
Intimbereich	~200	180±	60 min.
Gesäß	~200	180±	45 min.
Unterschenkel	800 - 900	700 - 800	90 min.
Pofalte	50-100	50-100	30 min.
Oberschenkel	900 - 1.100	800 - 1.000	120 min.

## 5. Kontraindikationen

Damit eine sanfte und schonende Behandlung durchgeführt werden kann, erhalten Sie wichtige Informationen auf dem Fragebogen 2, den die Kunden im persönlichen Beratungsgespräch ausfüllen. Grundsätzlich werden Medikamente und andere medizinische Vorgaben geprüft, die zu einer erhöhten Empfindlichkeit der Haut führen. Nach Rücksprache mit der Service Hotline wird der Behandlungstermin angepasst.

### 5.1. Alter

Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren können behandelt werden. Hierbei sollte ein Elternteil bei der persönlichen Beratung anwesend sein und auch die Kundenvereinbarung zeichnen. Biologische Vorgaben können dazu führen, dass Folgebehandlungen in mehreren Jahren notwendig sind.

### 5.2. Schwangerschaft

Die Behandlung einer schwangeren Frau ist grundsätzlich medizinisch unbedenklich. Die Anwendung der INOS Methode hat keinerlei nachgewiesene Auswirkung auf den Schwangerschaftsverlauf. Der durch starke hormonelle Umstellung beeinflusste Biozyklus einer Schwangeren lässt jedoch eine genaue Definition der Wachstumszyklen und der Behandlungsintervalle kaum einschätzen. Zudem besteht zwischen dem 3. und 6. Schwangerschaftsmonat eine erhöhte Photosensibilität. Schwangere werden nicht behandelt.

### 5.3. Medikamente

Die Einnahme von folgenden Medikamenten wird überprüft:  
Medikamente, die den Eigenschutz der Haut und die Durchblutung beeinflussen, wie lichtsensibilisierende Präparate, blutverdünnende Präparate und Antibiotika.

### 5.4. Weitere Kontraindikationen

Bei folgenden Vorgaben ist die Behandlung nur nach Rücksprache mit dem Arzt möglich:

- Diabetes
- Venenleiden
- Hautkrebs
- Epilepsie

Folgende Areale werden nicht behandelt

- Akuter Herpes sowie Schnitt- und Schürfwunden, frische Narben
- Hautkrankheiten, die aktuell therapiert werden

### 5.5. Sensibilitätstest

Um bei Medikamenteneinnahme die Sensibilität der Haut beurteilen zu können kann ein Sensibilitätstest durchgeführt werden. Dieser wird an drei Bereichen, vorzugsweise Arm, Bauch und Unterschenkel durchgeführt, d. h. an den jeweiligen Bereichen werden etwa 3 - 4 Impulse mit der für den Kunden richtigen Einstellung gesetzt. Sollten nach 48 Stunden keine Irritationen auftreten, so steht der Behandlung nichts mehr im Weg. Bei Fragen zur Medikamenteneinnahme wenden sie sich bitte an [service@hairfree.com](mailto:service@hairfree.com). Weitere Informationen, die zu beachten sind, entnehmen Sie dem Dokument „Behandlungsinformation“ im Kapitel Formularwerk.

## 6. Behandlungsareale

### 6.1. Kopf

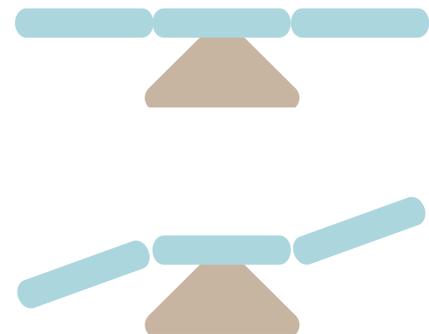
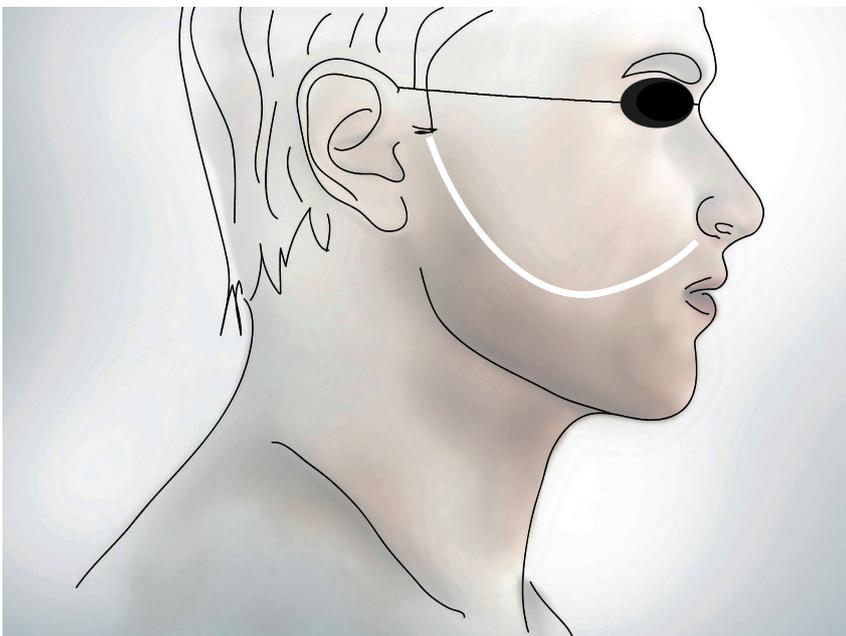
Eine Behandlung der behaarten Oberkopfbereiche wird aus zwei Gründen nicht durchgeführt. Zum Einen ist eine vollständige Enthaarung des Kopfes nicht dem europäischen Kulturkreis entsprechend und durch verbindliche Dauerhaftigkeit der hairfree Behandlung trotz augenblicklicher Bekundung möglicherweise nicht im lebenslangen Interesse des Kunden. Daneben beträgt der Wachstumszyklus der Kopfhaare 72 Monate, zwischen zwei Behandlungen müssten für eine erfolgreiche Behandlung 6 Jahre verstreichen.

### 6.2. Gesicht

Bei jeder Gesichtsbehandlung wird über den Oberkörper ein mittleres Handtuch gelegt. Lippen, Augenbrauen, Leberflecken, Tätowierungen und Permanent Make-up werden abgedeckt, entweder mit Kajalstift in weiß, Klebeband oder wasserlöslichem Fluid. Bei Permanent Make-up an der Oberlippe diese bitte ausreichend und etwa 3 mm über den Lippenrand hinaus mit weißem Kajal abdecken, damit genügend Abstand gegeben ist, da die Pigmente des permanenten Make-ups leicht streuen, genauso ist auch an den Augenbrauen dieser Vorgang einzuhalten.

Bei Augen und Augenbrauen ist immer sicher zustellen, dass der Saphir genau aufliegt, da diese Region sehr empfindlich ist. Gleiches gilt bei der Behandlung am Hals. Bei Lymphknoten, Kehlkopf und Schilddrüse den Druck minimieren. Kronen und Füllungen reagieren oft empfindlich bei der Behandlung, hier wird mit dem Zahnschutz gearbeitet.

### 6.3. Bart

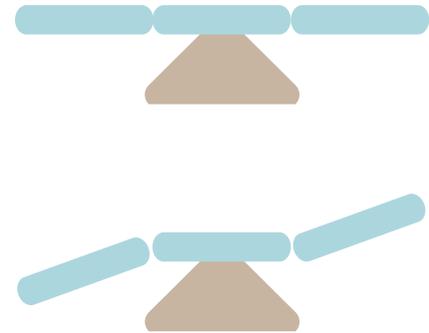
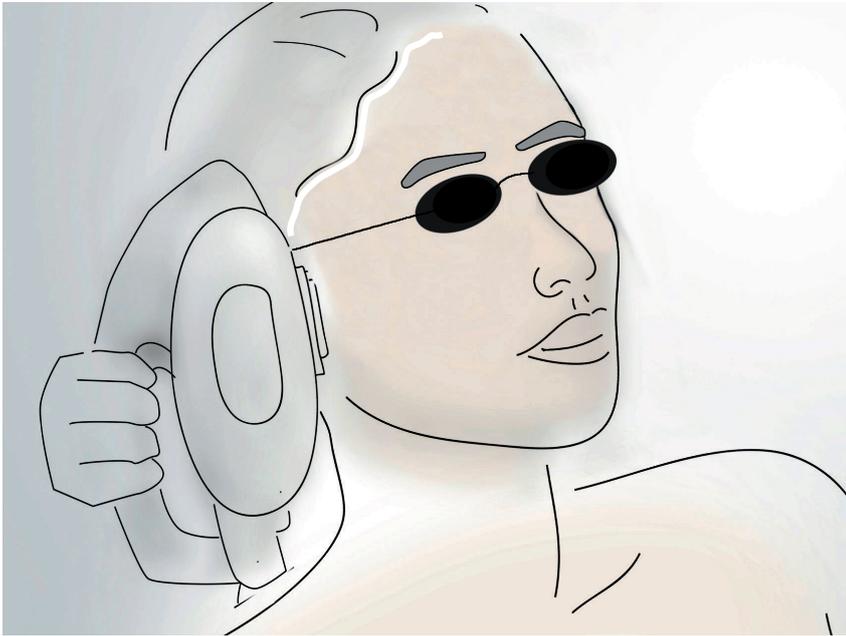


Der komplette männliche Bartwuchs kann behandelt werden. Da eine erfolgreiche Behandlung sich durch eine ungleichmäßige Reduktion zeigt, sollte der Verlauf genau mit dem Kunden besprochen werden. Bartkorrekturen werden durch genaue Linienführung mit dem weißen Kajal vorbereitet.

Bei der Ausführung muss auf die Rundungen der Konturen geachtet werden. Hierbei muss die Haut gezogen werden, so dass die gebogenen Konturen gerade sind. Die Energie sollte bei starkem Haarwuchs sanft gewählt werden, da hier die Empfindlichkeit stärker ist. Die Bartkorrektur beinhaltet nur den Wangenbereich am Jochbein und unmittelbar unterhalb des Jochbeins. Für ein gutes Behandlungsergebnis sind im in diesem Areal, auf Grund der erhöhten Aktivität männlicher Sexualhormone, mindestens 12 Behandlungen notwendig.

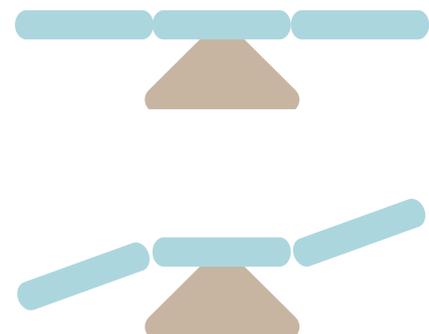
## 6.4. Haaransatz / Wangen / Koteletten

Bei Gesichtsbehandlungen werden grundsätzlich zum Schutz der Augen die Augenpads verwendet.



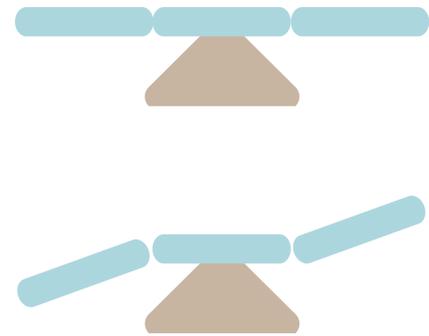
Beim Haaransatz oder Stirnbereich ist das zu behandelnde Areal nicht geradflächig, daher kann es sein, dass ein Teil der Auflagefläche des Gerätes nicht auf der Haut aufliegt. Wenn das der Fall ist, wird das freiliegende Stück des Saphirs mit einem Wattepad abgedeckt. Bei Haaren, die im Übergang zum Haaransatz wachsen, kann nicht sicher festgelegt werden, ob diese dem Wachstumszyklus des Kopfhaares oder des Gesichtes unterliegen. Der Haaransatz wird zum Schutz mit weißem Kajalstift eingegrenzt, die Haare sollten vorab mit einem Haarband zusammen gebunden werden, kürzere Haare können während der Behandlung mit einer Hand weg gehalten werden.

## 6.5. Oberlippe



Die Oberlippe wird nach der Rasur mit weißem Kajal ausgemalt, dabei wird auch einen Teil der Unterlippe an den Mundwinkeln mit einbezogen. Wenn eine Überempfindlichkeit der Zähne eintritt, so kann der Zahnschutz eingesetzt werden. Dieser führt zusätzlich zu einer Straffung der Haut. Bei der Behandlung wird der Kunde die Oberlippe spannen, indem er diese nach unten zieht.

## 6.6. Augenbrauen



Bei einer Behandlung der Augenbrauen sind die Augenpads zu verwenden. Eine Behandlung ist möglich zwischen und oberhalb der Augenbrauen. Unterhalb der Augenbrauen wird nicht behandelt.

Die Augenbrauen werden mit weißer Farbe abgedeckt. Es muss gewährleistet sein, dass die Behandlungsfläche komplett aufliegt. Sollte das auf Grund eines kleinen Areal (zwischen den Augenbrauen) oder einer bestehenden Wölbung der Stirn, nicht möglich sein, wird der Bereich, der nicht aufliegt, durch ein Wattepad bedeckt. Der knochige Bereich muss langsam behandelt werden.

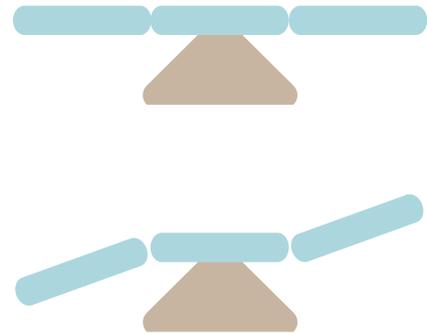
## 6.7. Nase

Die Nasenspitze und die Nasenflügel können behandelt werden. Es muss gewährleistet sein, dass die Behandlungsfläche komplett aufliegt. Sollte das auf Grund eines kleinen Areals ( Nasenspitze ) oder einer bestehenden Wölbung nicht möglich sein, wird der Bereich, der nicht aufliegt, durch ein Wattepad bedeckt. Der knochige Bereich muss langsam behandelt werden.

## 6.8. Ohren

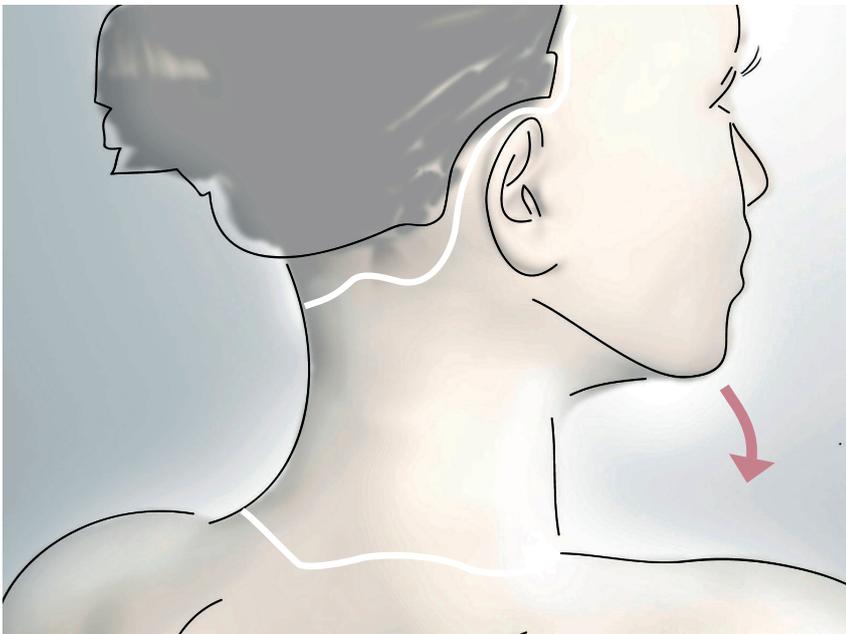
Der äußere Bereich der Ohren, die Ohrmuschel kann behandelt werden. Es muss gewährleistet sein, dass die Behandlungsfläche komplett aufliegt. Sollte das auf Grund eines kleinen Areal oder einer bestehenden Wölbung nicht möglich sein, wird der Bereich, der nicht aufliegt, durch ein Wattepad bedeckt. Durch die Beweglichkeit der Ohrmuschel kann eine ebene Behandlungsfläche vorbereitet werden. Der knorpelige Bereich muss langsam behandelt werden. Die Öffnung in den Gehörgang wird mit Watte ausgepolstert.

## 6.9. Kinn



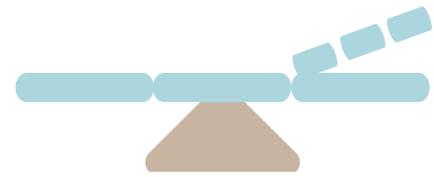
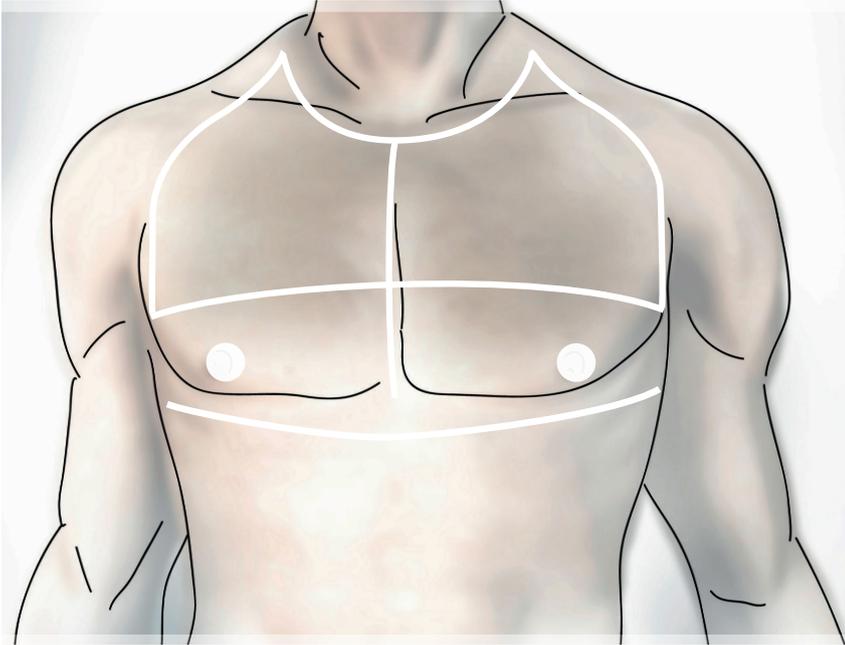
Das Areal im Kinnbereich wird eingezeichnet; gegebenenfalls wird die Unterlippe abgedeckt. Auch hier kann der Kunde das Kinn durch Hochziehen der Unterlippe spannen. Der knochige Bereich ist am empfindlichsten. Deshalb muss hier langsamer behandelt werden.

## 6.10. Nacken



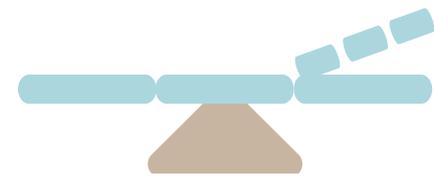
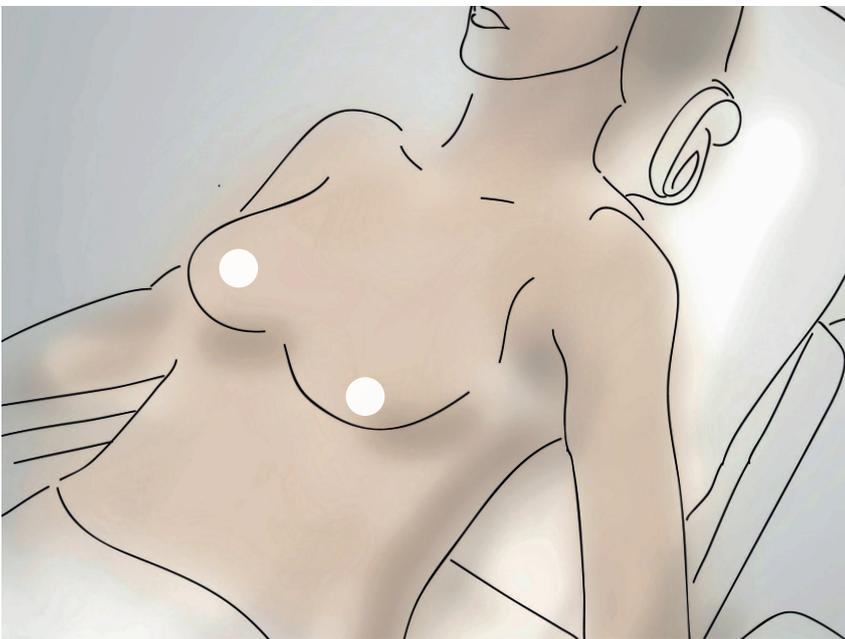
Hierbei liegt der Kunde auf dem Bauch und kann den Bereich gut straffen, indem er das Kinn Richtung Brust zieht. Auch hier wird der Haaransatz mit weißem Kajal markiert. Die seitliche Begrenzung ist jeweils die Linie von den Ohren nach unten zu den Schultern.

## 6.11. Brust



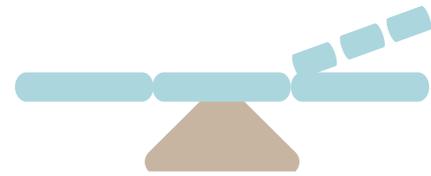
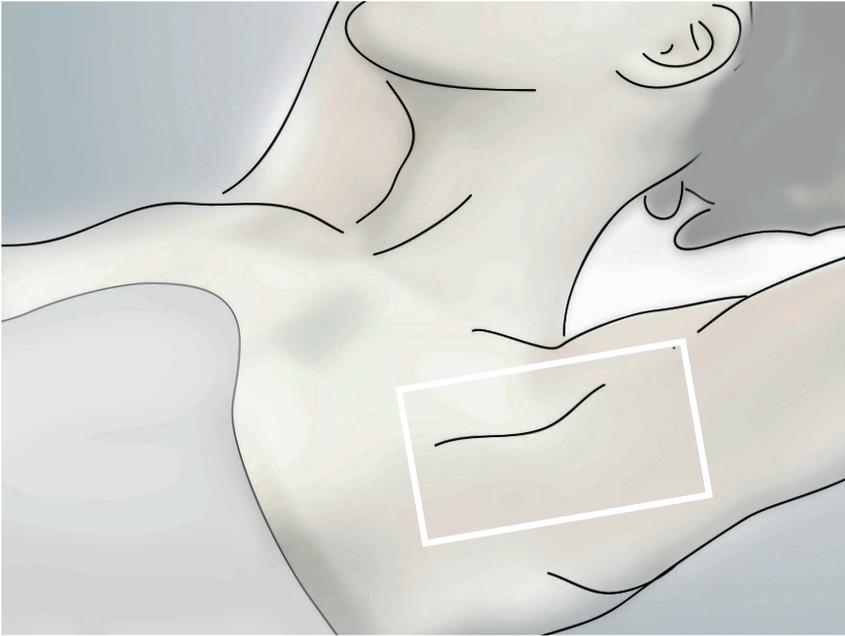
Die Brust wird in vier Quadranten aufgeteilt. Die Brustwarzen werden mit Kajal oder wasserlöslichem Fluid abgedeckt.

## 6.12. Rund um die Brustwarzen



Die Brustwarzen werden mit weißem Kajal oder wasserlöslichem Fluid abgedeckt. Die Behandlungsfläche wird gleichmäßig rundherum aufgesetzt.

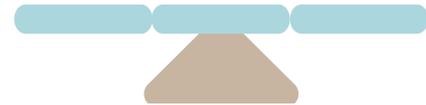
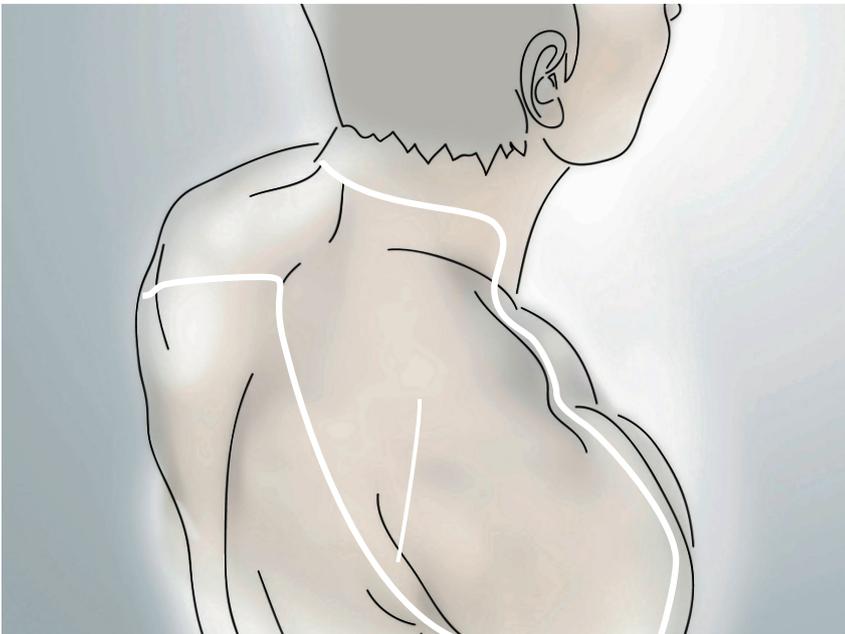
## 6.13. Achseln



Der Bereich wird vor der Rasur eingegrenzt. Während der Behandlung ist es wichtig, den Bereich zu straffen. Sollte sich durch die angespannte Muskulatur in der Mitte der Achsel eine Mulde bilden, kann dem durch ein kleines zusammengerolltes Handtuch, welches unterhalb der Schulter platziert wird, Abhilfe geschaffen werden.

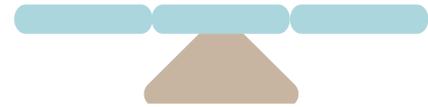
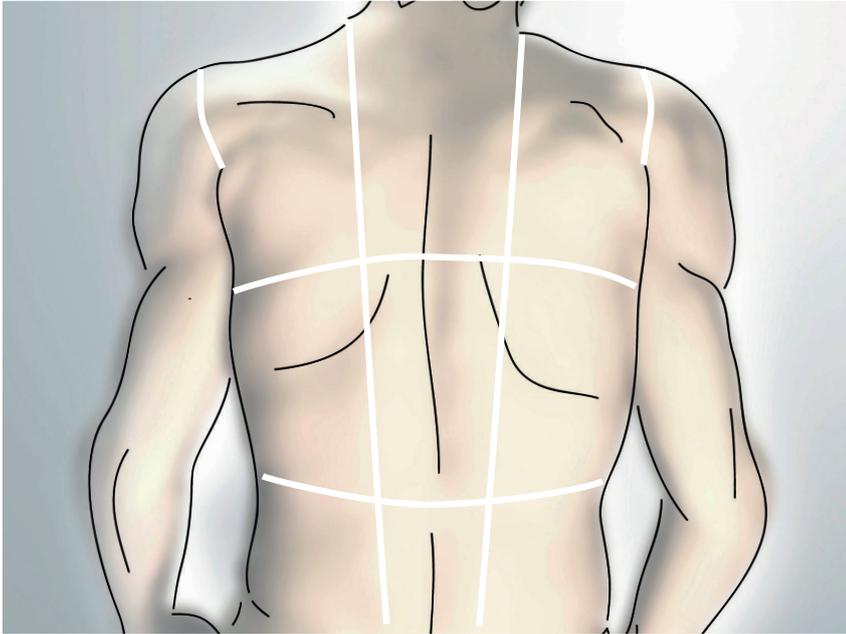
## 6.14. Schultern

Über den Oberkörper wird ein Handtuch zum Schutz aufgelegt.



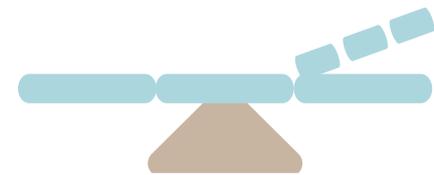
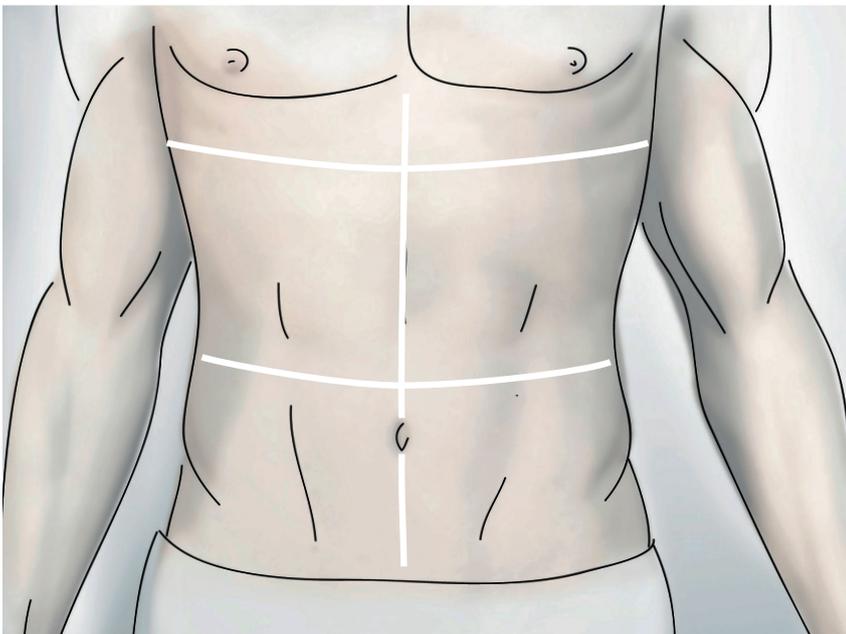
Dieser Bereich wird ebenfalls vor der Rasur eingezeichnet. Die Behandlung kann durchgeführt werden, indem der Kunde auf dem Bauch liegt oder sitzt.

## 6.15. Rücken



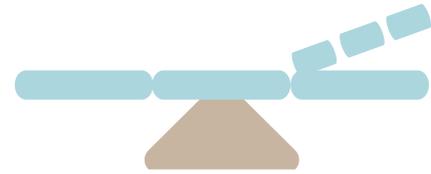
Dieses Areal wird in mindestens neun Quadranten eingeteilt. Die Kühlung kann bei großen Flächen wie dieser auf die höchste Stufe, d.h.  $-1^{\circ}\text{C}$ , gestellt werden, welches die Behandlung für den Kunden auch bei zügiger Behandlung angenehmer gestaltet.

## 6.16. Bauch



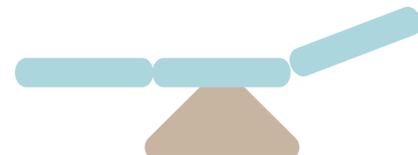
Der Bauch wird in vier Quadranten aufgeteilt. Mittig unterhalb des Bauchnabels ist der Bereich empfindsamer. Der Bauchnabel wird mit Watte ausgepolstert

## 6.17. Oberarm / Unterarm



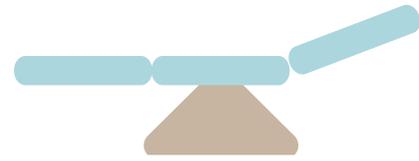
Die Arme werden seitlich abgegrenzt, allerdings nicht zu weit zur Innenseite hin, da durch die knappe Rundung des Armes der Bereich schwerer zugänglich ist, später kann der untere Bereich durch Drehen des Armes leichter behandelt werden. Der Ellenbogen kann mit durchgestrecktem Arm besser behandelt werden.

## 6.18. Intimbereich Frau / Bikinilinie



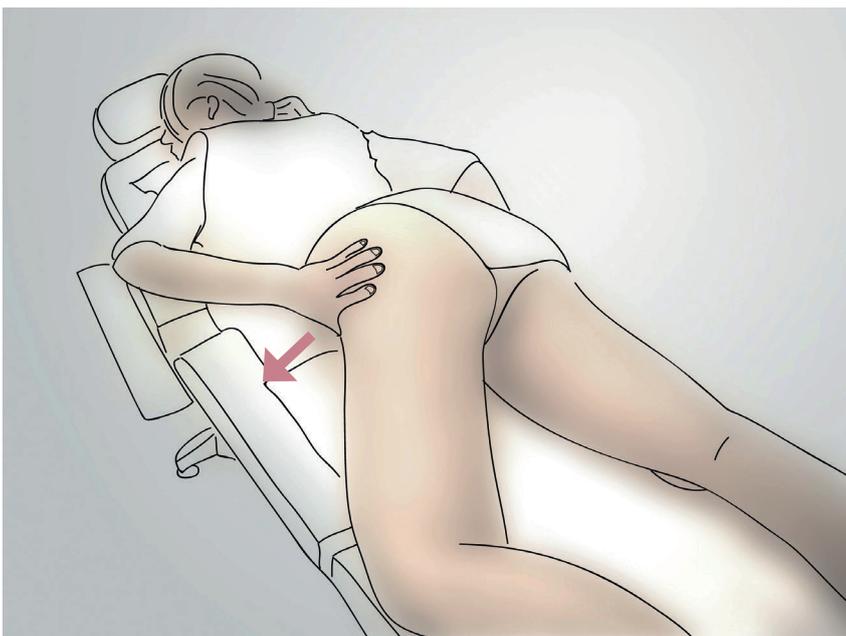
Bikinizone: Falls die Kundin ihre Unterwäsche anbehalten möchte, wird der Stoff zum Schutz vor dem Behandlungsgel mit einem kleinen Handtuch verdeckt. Empfindliche Bereiche können durch Einstellungen und reduzierten Druck sanft behandelt werden. Beim weiblichen Intimbereich ist darauf zu achten, dass die Schleimhäute nicht behandelt werden, da durch deren Beschaffenheit Verbrennungen entstehen können.

## 6.19. Intimbereich Mann



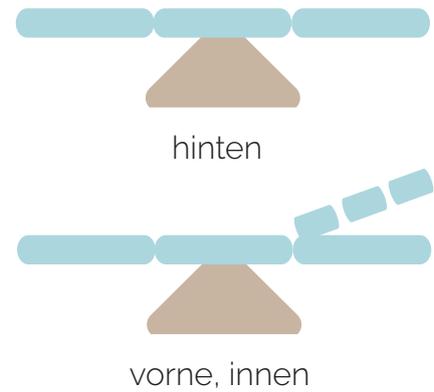
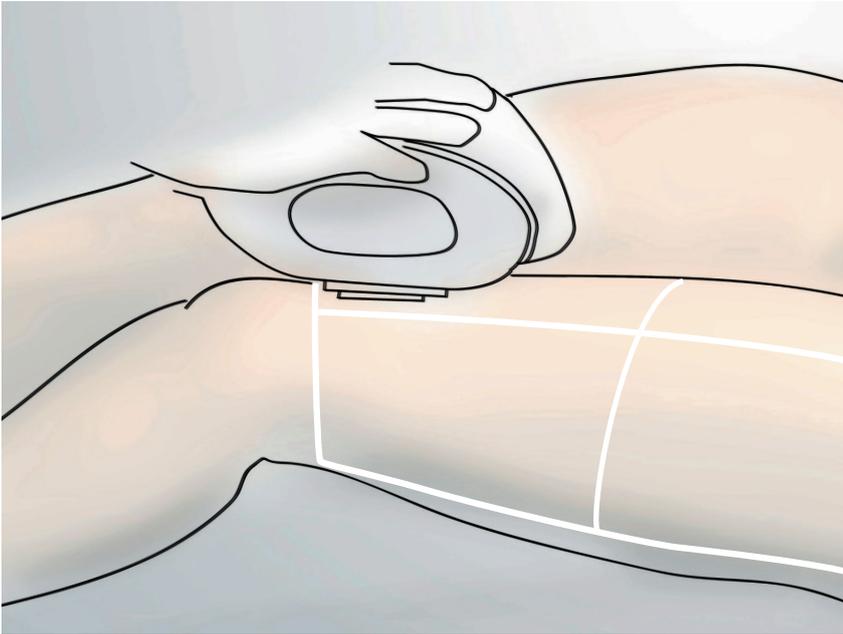
Der Kunde erhält ein Handtuch, das auf Hoden und Penis gelegt wird. Bei der Behandlung im Schrittbereich umfasst der Kunde mit dem Handtuch Hoden und Penis und zieht diese nach oben, rechts oder links. Bei der Behandlung der Hoden, wird das Handtuch auf den Penis gelegt und dieser wird wiederum durch den Kunden nach oben, rechts oder links gestrafft. Dadurch wird die Haut des Hoden optimal gestrafft. Bei einer Behandlung des Penis, nimmt der Kunde mit dem Handtuch die Penisspitze und zieht diese wiederum nach oben, rechts oder links. Eine Behandlung im männlichen Intimbereich ist für die Potenz unbedenklich.

## 6.20. Gesäß



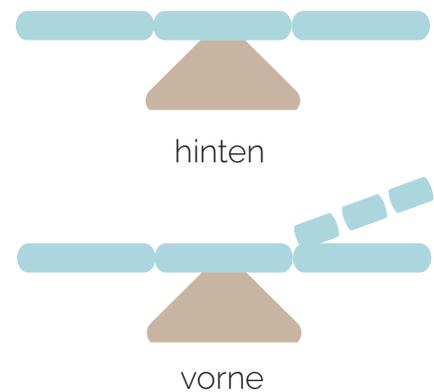
Die Gesäßhälfte, die nicht behandelt wird, decken Sie mit einem Handtuch ab. Bei der Behandlung der Pofalte befindet sich der Kunde am besten in der „ stabilen Seitenlage“ und greift mit der eigenen Hand an die dementsprechende Hüfte, um die Haut zu spannen.

## 6.21. Oberschenkel



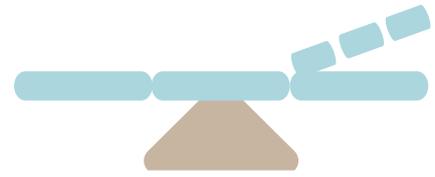
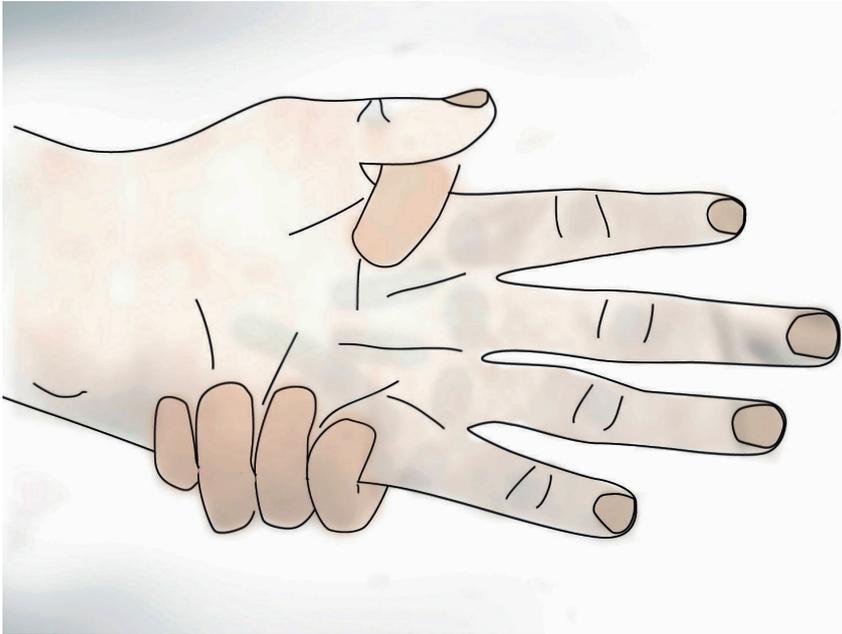
Das Areal wird an der Vorderseite und an der Rückseite jeweils in vier Quadranten aufgeteilt, dabei werden seitlich ebenfalls Begrenzungslinien gezogen.

## 6.22. Unterschenkel



Das Areal wird auch hier an der Vorderseite und an der Rückseite jeweils in sechs Quadranten aufgeteilt, dabei werden seitlich ebenfalls Begrenzungslinien gezogen. Bei der Behandlung des Unterschenkels wird das Knie im Ganzen behandelt. Schienbein, Knöchel und Knie sind die empfindsamsten Regionen. Hier wird mit reduzierter Geschwindigkeit behandelt.

## 6.23. Hände



Die Haut des Handrückens wird durch Ihre 2. Hand beidseitig von unten gestrafft und auf Grund der Beschaffenheit mit reduzierter Geschwindigkeit behandelt. Die Finger werden entweder einzeln durch Abknicken gestrafft und behandelt oder der Kunde streckt die komplette Hand und Finger aus. Die Behandlung von Handrücken und Finger ist ebenfalls möglich, wenn der Kunde die Hand zu einer Faust ballt.

## 6.24. Füße

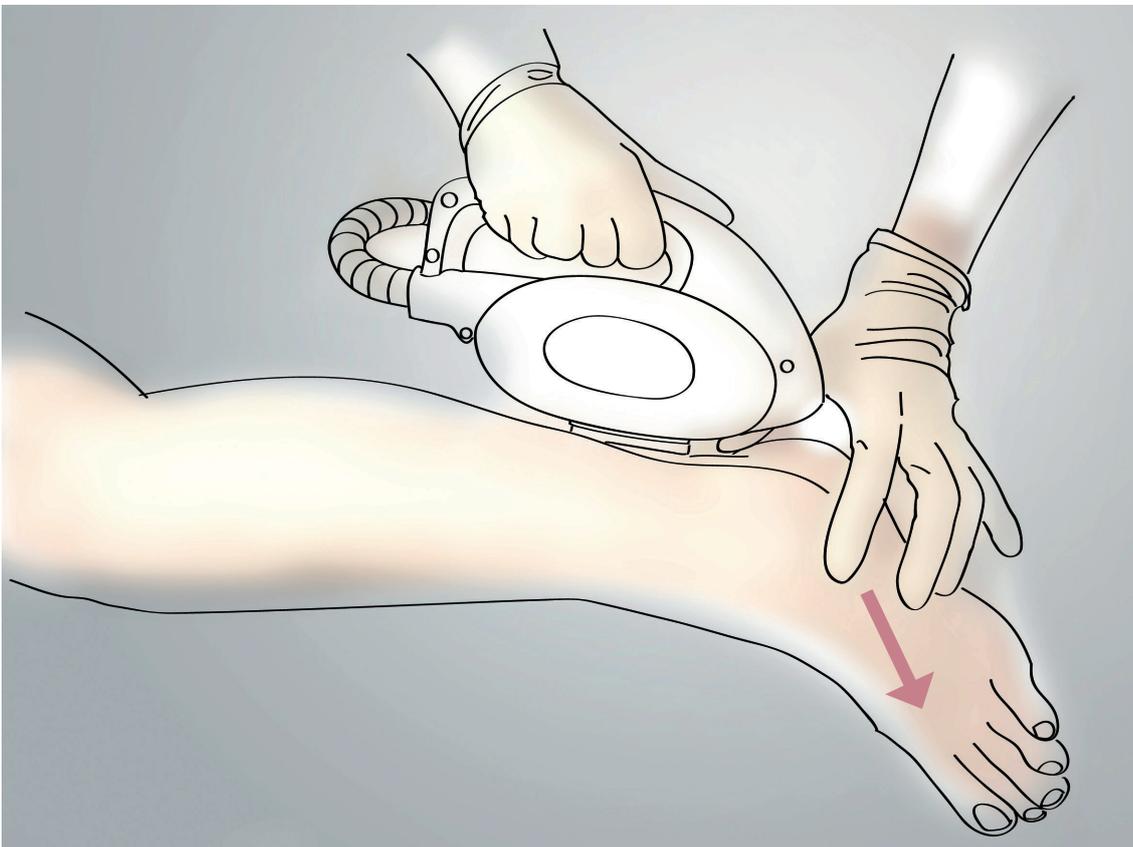
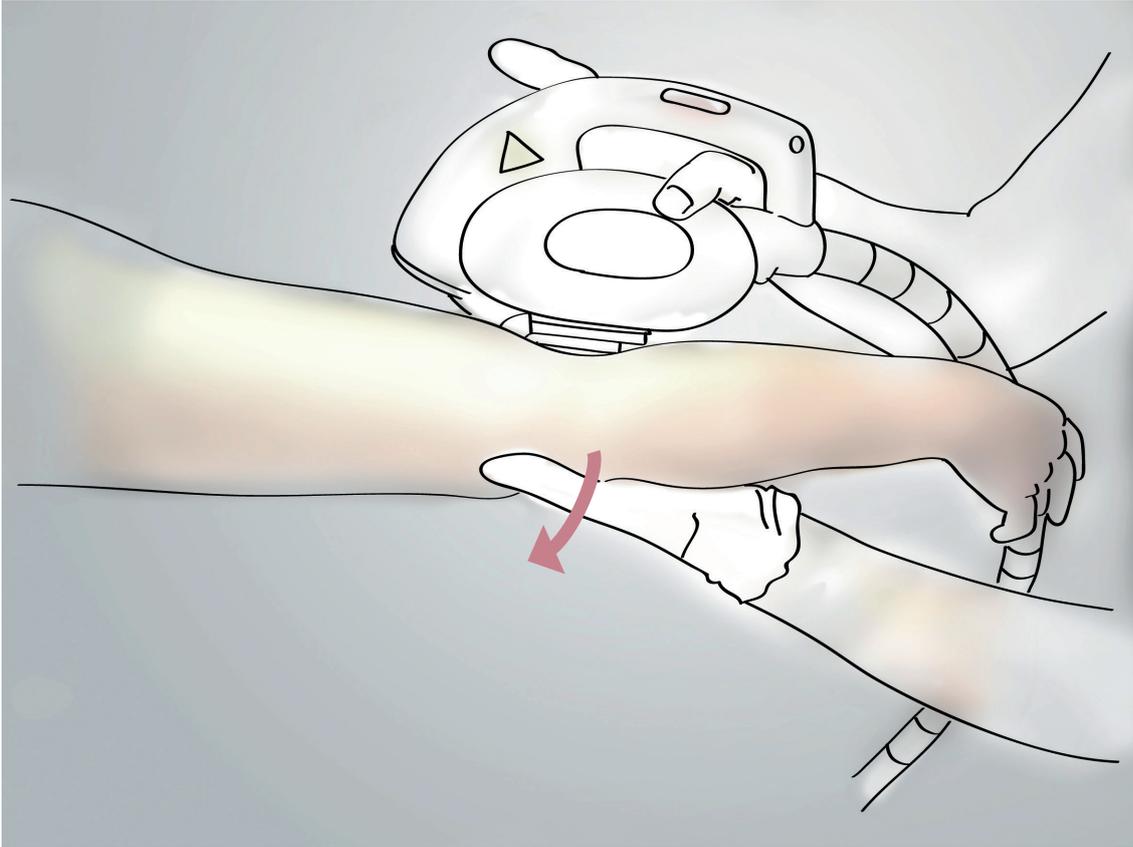


Der Fußrücken wird mit reduzierter Geschwindigkeit behandelt. Die Zehen werden einzeln mit der 2. Hand stabil gehalten und behandelt.

Beachte: Der Impuls wird erst abgegeben, wenn stabile Position sichergestellt ist.



## 7. Haltung des Handstücks



## C E R T I F I C A T E



of Conformity  
Low Voltage Directive 2006/95/EC

Registration No.: AN 50253752 0001

Report No.: 15059838 001

Holder: Hairfree GmbH  
Rheinstraße 19 - 21,  
64283 Darmstadt  
Germany

Product: Hair Remover  
(Hair Remover)

Identification: Type Designation: PHR-95 (Hairfree2010)  
Serial No. : Engineering sample

Remark: Refer to test report 15059838 001 for details.

This certificate of conformity is based on an evaluation of a sample of the above mentioned product. Technical Report and documentation are at the Licence Holder's disposal. This is to certify that the tested sample is in conformity with all revision of Annex I of Council Directive 2006/95/EC, in its latest amended version, referred to as the Low Voltage Directive. This certificate does not imply assessment of the series-production of the product and does not permit the use of a TÜV Rheinland mark of conformity. The holder of the certificate is authorized to use this certificate in connection with the EC declaration of conformity according to Annex III of the Directive.



Certification Body

Shanghai, 28.04.2013

Aileen Hu

TÜV Rheinland Shanghai Ltd. - Shanghai 200072 - P.R.China

CE The CE marking may be used if all relevant and effective EC Directives are complied with. CE

# 3

GRUNDAUSBILDUNG  
VERKAUF

## Einstellung – Vorbereitung für alle Situationen im VK

Bevor Sie eigene Interpretationen über Ihren Kunden vornehmen und denken während des Beratungsgesprächs, der kauft eh nicht, lesen Sie!

Mehr als 80% aller Kaufentscheidungen werden über Emotionen getroffen. Diese spontanen Kaufentscheidungen sind preisunabhängig, sondern rein emotionsgesteuert. Des Weiteren zeigt die Studie, dass junge Menschen im Alter von 18-21 in Deutschland jährlich über 400 Millionen Euro für Kosmetik, Beauty, Klamotten und Lifestyleprodukte ausgeben, übrigens auf Platz 1 das Handy mit knapp 720 Millionen. Sie sehen hier aber auch, dass der Student an sich auch abschließbar ist!

Ein weiterer Punkt besagt, dass Konsumenten monatlich im Schnitt 150-200 Euro für Dinge ausgeben, die man eigentlich nicht benötigt (unnötige SMS, Getränke und Lebensmittel an der Tankstelle, ständiger Konsum bei Mango, H&M und Zara, Kosmetik mal nebenbei, u.v.m.)

Es geht um Ihre Einstellung, denn der Kunde trägt keine Schuld, wenn er ohne KV aus dem Institut geht. Es liegt alleine an Ihnen, dass der Kunde die Relevanz für sein Leben von hairfree versteht, um die Kaufentscheidung zu treffen.

9 von 10 Kunden, die mit einem Angebot das Institut verlassen, sind verloren.

Das wichtigste ist, treffen Sie nicht durch Interpretationen die Kaufentscheidung für Ihren Kunden und des Weiteren die wichtigste Auskunft:

### Sind Sie Berater oder Verkäufer?

- Als Verkäufer ist immer der Abschluss das Ziel! Behalten Sie dieses Ziel immer im Auge!
- 10 % des Gesagten merkt sich der Kunde in einem Gespräch, Wichtiges muss deshalb von Ihnen 10-15 wiederholt werden.

### Ihr Zustand entscheidet über den Abschluss

- Gute Verkäufer beeinflussen Ihren Zustand maßgeblich, das heißt diese können sich in den Zustand versetzen, der für die Verkaufssituation optimal ist.
- Sie müssen Stress und negative Einflüsse vor dem Verkaufsgespräch ablegen.
- Wenn man an etwas Schlechtes denkt, assoziiert man schlecht, ist man verliebt, erscheint nichts als unüberwindbar.

### Der Anker

- Sehen Sie Sich als Sieger, dazu brauchen Sie einen Anker.  
Denken Sie an eine Situation in Ihrem Leben, in der Sie besonders glücklich waren, in der es Ihnen besonders gut gegangen ist. Um dieses Glücksgefühl jetzt sofort abrufen zu können, denken Sie an diese Situation und verstärken die Erinnerung durch die Durchführung einer Bewegung, die bei dieser Situation eingesetzt wurde. (Die Beckerfaust, eine gelungene Situation, die kleine Säge)



## Der innere Dialog

Ihre innere Einstellung beeinflusst Ihr TUN.  
Das was Sie denken, strahlen Sie auch aus. Der Geist beeinflusst den Körper und umgekehrt.  
Überprüfen Sie Ihre Gedanken.

Statt: ich kann das nicht      denken Sie lösungsorientiert: wie könnte es mir gelingen?

Das liegt mir nicht.  
Das geht bei uns nicht.  
Das ist mir zu aggressiv.



Wie könnte ich es machen?  
Wie könnte es auch bei uns funktionieren?  
Wie könnte es mir liegen?

## Keine Angst vor dem Nein! Den Mutigen gehört die Welt!

Die guten Verkäufer sehen ein NEIN nicht als Misserfolg, sondern als Etappe auf Ihrem Weg zum Erfolg. Jedes NEIN ist ein Schritt im Lernprozess und soll Sie auffordern zu überlegen: wie könnte ich das JA bekommen?

NEIN = Noch einige Infos notwendig

- Nehmen Sie ein NEIN niemals persönlich.
- Es kann nichts passieren, außer Sie tun es nicht, dann ist das NEIN vorgegeben.
- Je mehr NEINs Sie bekommen, desto mehr JAs bekommen Sie auch!
- Die Verteilung der Gesprächsanteile im Verkaufsgespräch sollte wie folgt sein: 80 % Kunde und 20 % Verkäufer.

## Angst vor Entscheidungen

- Jeder erwachsene Mensch zögert vor einer Entscheidung, das „lernen“ wir schon in der Kindheit; dieser Mechanismus wird uns in der Erziehung durch die Eltern antrainiert.
- Die Kaufentscheidung trifft immer der Verkäufer, nie der Kunde
- Sprechen Sie immer darüber, wie Ihr Kunde Schmerzen vermeiden kann, wenn er Ihr Produkt kauft, und welche Freude er gewinnt. Man weiß, dass Menschen ALLES tun, um Schmerzen zu vermeiden.
- Kunden, die Angst haben, sich zu entscheiden, suchen nach absolut unwichtigen Fragen = die unbewußte Angst vor dem JA oder NEIN
- Menschen kennen auch das Gefühl eine Gelegenheit nicht am Schopf gepackt zu haben und dann bereuen sie es.
- Sie haben die Aufgabe und die Möglichkeit die Entscheidung zu beeinflussen, die Entscheidung abzunehmen.



## Telefonverkauf

- Denken Sie: Kunde, ich mag dich!
- Sie lächeln.
- Einwände sind normal, wenn diese kommen, will der Kunde das Produkt
- Ein Kunde weiß nach 14 Tagen nur noch 50 % von dem Besprochenen – daher ist Wiederholung des Nutzens für ihn sehr wichtig!

## Die Kniffe beim ABSCHLUSS

Der Abschluss – logische Folge eines gut geführten Verkaufsgesprächs.

- Was kostet es = ich will es
- Die Abschlussfrage muss immer mit einem Nutzen verbunden sein.
- Wenn Sie keine Kontrollfrage stellen, wird der Kunde zum Überleger.
- Wenn Ihre Aussage oder der Preis im Raum steht, wird der Kunde zum Überleger.
- Wenn Sie dem Kunden den Nutzen nicht nennen, wird der Kunde zum Überleger.
- Wenn man das Gespräch zu lange macht, verliert man die Gesprächsführung. Stellen Sie Kontrollfragen!!

## Rabatte, wir doch nicht, warum? Lesen Sie!

- Grundsätzlich reklamiert man nur den Preis, wenn man es haben möchte.
- Legen Sie Ihren Spielraum vorher fest: weniger Grenze bedeutet, dass man früher zu kämpfen beginnt.
- hairfree vertritt die Politik, lieber die Konsequenz zu tragen und ein Geschäft dann auch mal nicht zu tun! Führt zu hoher Markenglaubwürdigkeit. Oder gibts das bei GUCCI oder PRADA?
- Auch Kunden haben Angst, im Preiskampf zu weit zu gehen, wenn sie es haben wollen. Der Verkäufer beendet diese Situation souverän: Sie sind gut, sie haben alles rausgeholt, was geht, es geht aber nix!
- Rabatte begleiten immer und hängen ewig nach, beim Nachverkauf, beim Weiterempfehlen.
- Wenn Rabatte gegeben werden, dann in kleineren Schritten (statt von 5% auf 8% zu erhöhen, wählen Sie den Schritt von 5 % auf 5,5 %).
- Sprechen Sie bei Ersparnissen vom € Betrag und nicht von den %.
- Die bessere Lösung statt Rabatt zu geben: Ware bzw. Naturalrabatt.
- Kunden sind auch unglücklich, wenn sie nicht kaufen (evt. weil sie das Gesicht verlieren würden beim Nachgeben im Preiskampf).

## Für die Einwandbehandlung

- Einwand = ich will es
- Einwand = Kaufbereitschaft
- Vorwand= traut sich nicht die Wahrheit zu sagen
- Nicht beeindruckt lassen (das, was ich darüber denke, strahle ich auch aus, bspw. die Aussage, das ist mir aber zu teuer).
- Den Kunden ausreden lassen, Verständnis zeigen und anregen, weitere Bedenken zu äußern. Stürzen sie sich nicht gleich auf den 1. Einwand, lassen Sie den Kunden ausreden. Es ist besser, wenn der Kunde alle Punkte auf den Tisch bringt. So erhalten Sie mehr Infos, um alle Bedenken zu entkräften.
- Behalten Sie während der Einwandbehandlung die Ziele im Auge (Kontrollfragen, Kaufbereitschaft testen, Abschluss!).
- Beißen Sie sich nicht an den Vorwänden fest (= Schutzwand) verbeißen Sie sich in die Einwände.
- Menschen müssen Abwehrstrategien lernen.
- Fehler des Verkäufers oft: man verstärkt in der Einwandbehandlung die Methode, die nicht funktioniert. Sie funktioniert deshalb nicht, weil der Kunde hierfür seinen Abwehrmechanismus hat und einsetzt.
- Besser: Mehrere Methoden können eingesetzt werden. Der Kunde benötigt unterschiedliche Methoden für eine unterschiedliche Wahrnehmung (Vergleichen Sie: auch der Muskel braucht zum Aufbau immer wieder neue Reize).
- Das Argument zu teuer gibt es nicht, wenn Sie den Hot-Button kennen.

## Airbag

Damit die Frage nach der Kaufbereitschaft sanft kommt, ist es sinnvoll, diese abzufedern. Der Airbag wird eingesetzt, bevor die Kaufbereitschaft getestet wird.

## Einfache Wirklichkeit

- Definition:** Wiedergabe einer Tatsache, Beschreibung einer Situation, Aussage über eine tatsächliche Begebenheit.
- Merkmal:** Inhaltlich ohne Wertung, ohne Meinung.
- Einsatz/Wirkung:** Gewinnen Sie das Vertrauen des Kunden! Zu Beginn eines Verkaufsgesprächs, dadurch erreichen Sie die Zustimmung des Kunden, er nickt, und der Kunde wird in einen Zustand versetzt, in dem er bereit ist, Fragen zu beantworten. Er hört zu und ist neugierig. Sie erhalten kein NEIN. Keine Konfrontation.

## Erlaubnis abholen

Der Kunde wird um Erlaubnis gebeten, gewisse Vorgehensweisen im Verkauf durchführen zu dürfen. Die Erlaubnisfrage muss immer mit einem Nutzen für den Kunden verbunden sein und so stimmt er zu. Der Kunde hat im Unterbewusstsein das Gefühl, er hätte die Entscheidung selber getroffen.

## Express Verkauf

Verkauf unter 1 Minute. Verwendung beim Kosmetikverkauf, Promotion, Walk In Kunde.

## Grundbedürfnisse

Man kauft etwas, weil man folgende Bedürfnisse befriedigen möchte:

- Profit:** Gewinnstreben, Zeit gewinnen und Geld sparen
- Sicherheit:** Gesundheit, Risikofreiheit, Sorgenfreiheit
- Komfort:** Bequemlichkeit, Ästhetik, Schönheitssinn
- Ansehen:** Stolz, in sein, dabei sein
- Freude:** Vergnügen, Sympathie, Liebe zu

## Guter Mann/böser Mann

Der böse Mann steht für die höhere Instanz, die wir nicht beeinflussen können. Der Einsatz ist geeignet in Situationen, die zu einer negativen Atmosphäre zwischen hairfree Expertin und Kunde führen könnte. Einsatz, wenn es einen anderen Entscheidungsträger gibt.

## Höhere Werte

Mit unseren Aussagen und Tun wollen wir bewusste und unbewusste Dinge erreichen. Es steckt immer etwas Höheres dahinter. Um was geht es wirklich im Leben: Glück, Zufriedenheit...

## Höhere Wirklichkeit

Definition:	Eine Behauptung, die allgemein anerkannt ist.
Merkmale:	Keine direkte Ansprache, inhaltlich unbestritten.
Einsatz/Wirkung:	Verstärken Sie das Vertrauen des Kunden. Sie erhalten Zustimmung des Kunden, da die Behauptung nicht angezweifelt wird. Der Zustand der Bereitschaft, Zustimmung wird verstärkt.

## Hot-Button

Aus verkaufpsychologischer Sicht ist es wichtig, das *Warum?* mindestens 3-4x während eines Verkaufsgesprächs zu erfragen in der Kundenergründung. Warum ist der Kunde hier und warum benötigt er die Enthaarung? Hier kommen oftmals Antworten wie „Wegen den Pickelchen... und ähnliche Aussagen“, was aber meistens nicht der wahre Grund darstellt. Es geht immer um weitaus wichtigere Themen, nämlich Sexualität, Schamgefühl, Selbstbewusstsein, Selbstsicherheit und Selbstvertrauen.

Den so genannten „Hot-Button“ nennt man den wichtigsten Grund, warum sich ein Kunde für hairfree interessiert.

## Kaufbereitschaft testen

Wenn die wichtigsten Punkte herausgefunden sind, testen Sie die Kaufbereitschaft. Dies können Sie tun, bevor Sie ein aufwendiges Angebot erstellen. So gewinnen Sie Zeit und wissen, woran Sie sind. Die Wahrheit kommt immer ans Licht, wenn Sie die Kaufbereitschaft testen.

- In dem Fall ist es das Richtige für Sie! Ab wann...?
- Angenommen... Ist zu Ihrer Zufriedenheit erfüllt, machen Sie es dann?
- Wenn wir.... (wichtigster Punkt des Kunden) erfüllen, beginnen Sie dann mit der Behandlung?

## Kontrollfrage

Stellen sie Kontrollfragen, wenn Sie etwas zeigen oder vorführen.

- Was sagen Sie dazu?
- Wie finden Sie das?
- Wie gefällt Ihnen das?
- Ist Ihnen das auch wichtig?

## Meinungsfrage

Eine offene Frage, die keine Antwort mit JA oder NEIN zulässt

## Schmerz & Freude

- Welche Schmerzen erleiden Kunden, wenn Sie sich gegen hairfree entscheiden?
- Welche Freude gewinnen Sie, wenn Sie sich für hairfree entscheiden?
- Beachte: Menschen tun alles, um Schmerzen zu vermeiden.

## Verkaufsgespräch / Die 6 Phasen des Verkaufsgesprächs

### Atmosphäre

- Wie wohl, wie sicher sich Kunden fühlen, bedingt die Atmosphäre.
- Folgende Faktoren bedingen die Atmosphäre: passive Faktoren wie Duft, Temperatur, Räumlichkeit, Helligkeit und aktive Faktoren: Das sind SIE!!!
- Der 1.Eindruck, die ersten 5 Sekunden zählen

### Kundenergründung

- Widerstände abbauen und Vertrauen aufbauen.
- Herausfinden, was der Kunde wirklich möchte Lösungen, die gekauft werden.
- Fragen, Fragen, Fragen tiefes Vertrauen.
- Durch gezielte Fragen müssen Sie das Bedürfnis, den Hot Button des Kunden analysieren. In der Kundenergründung werden Sie dem Kunden zeigen, was er braucht; nicht, was er will!

### Präsentation 1

- Wie Sie dem Kunden „den Mund wässrig“ machen Kunde: ich will es!
- Die Phase, bei der die Flipchartfolien besprochen werden. Bei der Präsentation soll der Kunde mit einbezogen werden. Nachdem Sie etwas gezeigt haben, stellen Sie Kontrollfragen: wie gefällt Ihnen das?

### Präsentation 2

- Wie Sie dem Kunden „den Mund wässrig“ machen Kunde: ich will es!
- hairfree „Live-Erlebnis“
- Durch die Testbehandlung können Sie beim Kunden den Wunsch nach HF um ein Vielfaches steigern.
- Menschen entscheiden über Emotionen, Suggestionen, den Bauch.
- Menschen lassen sich über Emotionen führen und beeinflussen.
- Der Kunde soll das fühlen, was Sie wollen, dass er es fühlen soll.

### Abschluss

Logische Konsequenz nach einem gut geführten Verkaufsgespräch.

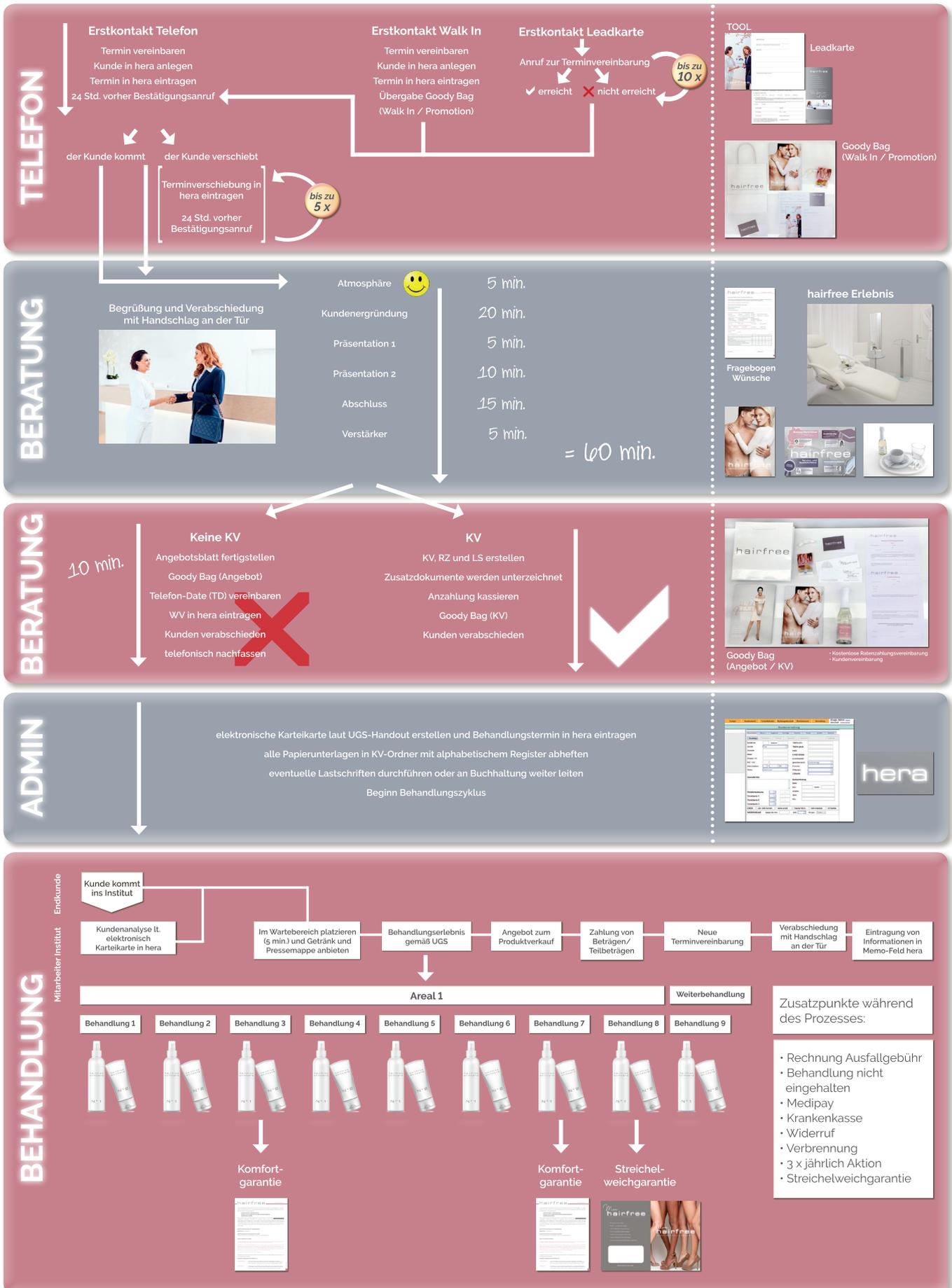
### Verstärker

Die Kaufentscheidung des Kunden wird z.B. mit einem „Herzlichen Glückwunsch! Sie werden sehen hairfree wird Sie begeistern“ als die richtige Entscheidung bestätigt. Ziel: keine Kaufreue, kein Storno.

### Wünsche wecken

- Wünsche wecken, auch verborgene = Lösungen, die sich klar vom Wettbewerb abheben.
- Was möchte der Kunde erreichen, was können Sie machen, damit der Kunde ans Ziel kommt.
- Was braucht der Kunde, damit er mehr Freude und weniger Probleme hat?
- Was braucht der Kunde, dass er glücklich wird?
- Man verkauft nicht das Produkt, sondern, dass der Kunde ein schöneres Leben hat.

## Wie mache ich meinen Kunden glücklich?



## VORBEREITUNG



Denken Sie:

Ich mag Dich

Wenn jemand anruft = Chance

### 1. Atmosphäre:

#### 1. Satz – Begrüßung:

Willkommen in Ihrem hairfree Institut,  
mein Name ist .....,  
was darf ich für Sie tun?

Melodie vermittelt Spass und Freude.

#### 2. Kundenergründung:

Vorstellung des Anrufers und Frage des Interessenten abwarten und notieren:

- Was kostet die Enthaarung?
- Was ist hairfree?
- Arbeiten Sie mit einem Laser?
- Wie fühlt sich die Behandlung an?
- Ist die Behandlungsmethode dauerhaft?
- Tut die Behandlung weh?

#### 2. Satz – freundliche Atmosphäre schaffen:

Guten Tag, Frau/Herr .....herzlichen Dank für Ihr Interesse an hairfree. Ich kann sehr gut verstehen, dass Sie genau diese Frage stellen, eine sehr wichtige Frage.

### 3. Beantwortung der Frage und Nutzen der Beratung:

#### Was kostet die dauerhafte Haarentfernung?

Sehr gerne beantworte ich Ihnen diese Frage bei ihrem persönlichen Beratungsgespräch. Hier werden Sie hairfree live erleben und nach einer individuellen Analyse werde ich Ihnen Ihr persönliches Angebot erstellen.

#### Bei nachhaken oder wenn der Kunde immer wieder bohrt:

- Ich kann Ihnen versprechen, dass wir das beste Preisangebot für Sie finden.
- Mit der dauerhaften Haarentfernung sparen Sie langfristig Geld, das bestätigen 50.000 zufriedene Stammkunden jährlich.
- Es kostet Sie ein Vermögen, wenn Sie es nicht tun.
- Sind Sie denn grundsätzlich offen für ein gutes Verhältnis von Preis und Leistung?

## *Arbeiten Sie mit Laser?*

Nein. Laser sind gut und werden weltweit in der Medizin eingesetzt. Unsere Methode wird seit mehr als 20 Jahren speziell für die dauerhafte Haarentfernung verwendet und arbeitet im Gegensatz zum Laser sanft, schonend und dauerhaft. Welchen Laser kennen Sie denn? Ganz ausführlich kann ich Ihnen unsere Methode, bei der speziell für die DHE wirksames Licht eingesetzt wird, bei Ihrem persönlichen Beratungsgespräch erklären und Ihnen zeigen, warum 50.000 Kunden jährlich so begeistert sind von diesem Verfahren.

## *Tut es weh?*

Nein. Wir arbeiten mit einer wunderbaren Technologie, ganz sanft, schonend und dauerhaft. Gerne lade ich Sie zu Ihrem persönlichen Beratungsgespräch in unser Institut ein. Hier werden Sie hairfree life erleben und können sich davon überzeugen, warum 30.000 Kunden jährlich so begeistert von hairfree sind. Hier können Sie sich auch davon überzeugen, wie angenehm die Behandlung ist.

## *Was heisst denn dauerhaft?*

Dauerhaft bedeutet, dass die Haare, die wir erfolgreich behandelt haben, nie mehr wieder kommen. Wie entfernen Sie denn momentan die Haare? Im Gegensatz dazu arbeitet unsere Methode sanft, schonend und dauerhaft. Gerne lade ich Sie zu Ihrem persönlichen Beratungsgespräch in unser Institut ein, damit auch Sie sich davon überzeugen können, warum 50.000 zufriedene Kunden jährlich sagen: es funktioniert!

## 4. Terminvereinbarung:

Wann passt es Ihnen besser?  
Vormittags oder nachmittags?  
Vielen Dank.  
Wissen Sie, wie Sie zu uns kommen?

Wegbeschreibung geben.

## 5. Ankündigung Terminbestätigung:

Unserem Service entsprechend werden wir Ihnen Ihren Termin 24 Stunden vorher bestätigen.  
Unter welcher Nummer erreiche ich Sie am besten?

Oder:

Ich sehe auf dem Display Ihre Nummer. Erreiche ich Sie unter dieser Nummer am besten??

## 6. Verstärker:

Vielen Dank für Ihren Anruf, Sie werden sehen, hairfree zu erleben wird Sie begeistern.

Ich freue mich auf unseren Termin. Bis zum ..... Auf Wiederhören!

## 1. Terminieren mit Leadkarte

Die 7 Schnittstellen in der Telefonie

### EINSTELLUNG ZUR TELEFONIE

- Wenn ich telefoniere, dann will ich gut sein
- Stimmung hat etwas mit Stimme zu tun
- Das Lächeln hört man in der Stimme Einstellung zur Telefonie
- Ich bin gut vorbereitet
- Jeder Lead will angerufen werden
- Ich mag mich – ich mag Dich
- Ich nehme ein NEIN nicht persönlich
- Ich erreiche meine Ziele

### 1. VORSTELLUNG ➤ GUTE ATMOSPHÄRE

Guten Tag, mein Name ist Vor-/Nachname vom hairfree Institut für dauerhafte Haarentfernung in...  
Spreche ich mit Frau/Herr ...?  
Das ist schön.

MAN SAGT: STIMME HAT WAS MIT STIMMUNG ZU TUN.  
WAS BEDEUTET DAS FÜR IHR TELEFONAT?

- Setzen Sie sich aufrecht hin Aussprache sollte deutlich und klar sein.
- Denken sie: Ich mag Dich, ich mag mich.
- „Lachen“ Menschen möchten Spaß haben.
- Bleiben sie unterhaltsam. Unterhalten Sie ihren Kunden nach der Regel (20% reden Sie und 80 % der Kunden). Gehen Sie nicht davon aus, dass jeder Mensch gerne telefoniert und sich in einem Telefonat sicher fühlt. Also gehen Sie nicht davon aus, dass ihr Kunde sich nicht interessiert oder sogar Sie nicht mag. Nehmen Sie ein NEIN nicht persönlich.

### 2. EINFACHE WIRKLICHKEIT ➤ JA'S ABHOLEN

Sie haben meine Kollegin Vor-/Nachname am Infostand .... kennengelernt und sich über die Dauerhafte Haarentfernung informiert. Ist das richtig?

Mit einer einfachen Wirklichkeit holen Sie sich die Ja's vom Kunde. Es ist bewiesen, dass Kunde 7-10 Ja's benötigen, um ein Kauf zu tätigen.

Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Holen Sie sich hier schon Ihre Ja's ab.
- Stellen Sie Fragen, die der Kunde mit ja beantworten muss.

Beispiel: Sie waren am 25.03 im Rewe Markt XY einkaufen!?

Sie haben sich im Markt XY am.... an unserem Info-Stand Informationen eingeholt!?

## 3. DANKE UND KOMPLIMENT ➤ VERTRAUENSBLDENE MASSNAHMEN

Zuallererst möchte ich mich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich die Zeit genommen haben und auch für Ihr Vertrauen, weil Sie uns ihre persönlichen Daten anvertraut haben. Vielen Dank

Menschen lieben Komplimente.

Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Nehmen Sie es nicht als selbstverständlich hin, dass Ihr Kunde Ihnen so etwas Wichtiges wie seine Daten anvertraut.
- Schätzen Sie den Mut von Ihrem Gegenüber, mit Ihnen über so etwas Intimes, wie seine Gesundheit und Schönheit zu sprechen.
- Menschen möchten in ihren Handlungen bestärkt werden, damit das gute Gefühl kommt, alles richtig gemacht zu haben.
- Viele Menschen brauchen die Anerkennung von außen, dass sie eine gute Entscheidung getroffen haben.
- Menschen vertrauen anderen Menschen, die sie gut finden und von denen sie wahrgenommen werden ⇒ Die beste Freundin.

## 4. FRAGEN ➤ KUNDEN IN DEN ZUSTAND DES ZUHÖRENS BRINGEN

- War die Kollegin denn freundlich?
- Was hat Ihnen meine Kollegin schon alles Interessantes erzählt?
- Hat meine Kollegin Ihnen denn auch Infomaterial mitgegeben?

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass Menschen erst zuhören, wenn es sie wirklich interessiert. Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Woran merken Sie, ob ihr Kunde zuhört oder nicht? In den meisten Fällen bemerken Sie das an einem bestimmten Verhalten des Kunden. Die Antworten werden oft nur mit einem kurzen „ja“ bestätigt. Erbringt keine aktive Frage oder erzählt ausschweifend über Erlebtes.
- Hier ist es wichtig, den Kunden mit offenen oder Meinungs-Fragen zum Gespräch zu animieren (Siehe oben).
- Erst wenn Ihr Kunde Ihnen zuhört, werden Sie eine 100% Showquote erreichen.
- Erst wenn Sie Ihren Kunden in den Zustand des Zuhörens gebracht haben, gehen Sie in den Expressverkauf. Damit dieser nicht verpufft und Ihr Kunde den Nutzen hinter dem BT-Termin erkennt, denn dann kommt er auch.

## 5. EXPRESSVERKAUF ➤ JA'S ABHOLEN

Heutzutage möchte jeder haarfrei sein und ein gutes Körpergefühl genießen, genau das bestätigen unsere Kunden. Manche lieben Ihre Spontanität, manche die Ästhetik und andere ein neu gewonnenes Lebensgefühl. Was möchten Sie?

Verbraucherstudien zeigen auf, dass Kunden nur Zeit in etwas investieren, wenn es ihnen einen Vorteil verschafft. Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- In dem Zeitraum von Promo bis zum Telefonat, entfernt sich Ihr Kunde vom Produkt „hairfree“ enorm. Eine noch größere Entfernung, entsteht vom Telefonat bis zum BT-Termin. Deswegen muss der Nutzen soooo stark sein, dass der Interessent es sich nicht mehr vorstellen kann, ohne hairfree zu sein.

- Bereiten Sie sich vor ⇨ Infos aus Memo und Leadkarte studieren und ansprechen.
- Machen Sie „Lust“ auf hairfree. ⇨ Hairfree macht Spaß, verursacht ein gutes Gefühl und macht süchtig
- Stellen Sie Fragen: Was meinen Sie, welchen Vorteil ihnen hairfree bringen kann?  
Können Sie sich schon vorstellen, was Sie mit der ganzen gewonnenen Zeit anstellen, wenn Sie nie wieder rasieren müssen?  
Wie sehr würden Sie sich über eine gesunde Haut freuen?
- Nutzen ⇨ Nutzen ⇨ Nutzen.....

## 6. TERMINVEREINBARUNG ➤ ZIEL ERREICHT

Passt es ihnen besser Vor- o. nachmittags?  
Gibt es einen Tag, der besonders gut ist?  
Damit Sie ihre Möglichkeiten prüfen können.

Auch bei der Terminvereinbarung, da wo Sie Ihr Ziel scheinbar schon erreicht haben, können noch Herausforderungen auftreten.  
Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Seien Sie nicht zu schnell in der Terminvergabe (auch bei leeren Terminplaner Wirkung auf Kunde: Die haben nichts zu tun.
- Geben Sie Ihrem Kunden 2-3 Auswahlmöglichkeiten (vormittags/nachmittags/Mittagszeit)
- Legen Sie den BT-Termin zeitnah nicht erst 3 Wochen später Kunde entfernt sich von hairfree und Nutzen.
- Wiederholen Sie den gesetzten Termin und lassen Sie es sich vom Kunden bestätigen, denn nur eingetragene oder aufgeschriebene Termine werden auch eingehalten / war genommen.

## 7. VERSTÄRKER ➤ HOHE SHOWQUOTE

Frau /Herr..., danke für das tolle Telefonat. Ich freue mich richtig auf unseren Termin am... um... Freuen Sie sich auch? Viele unserer Kunden fühlen sich nach der hairfree-Behandlung richtig wohl in ihrer Haut. Ich bin gespannt, ob es Ihnen genauso gehen wird.  
Unserem Service entsprechend erhalten Sie 24 Stunden vorher noch einen Bestätigungs-Anruf von uns. Zu welchen Zeiten können wir Sie denn da gut erreichen und wenn nicht, können wir Ihnen auch eine Bestätigungs-SMS schicken?

### Umso kraftvoller Ihr Verstärker ist, umso höher die Showquote. Was bedeutet das für Ihr Telefonat?

- Hier bringen Sie die Lösung für das noch vorhandene Problem Die Erlösung 😊
- Sie wiederholen jetzt nochmal den Vorteil und den Nutzen des BT-Termins.
- Auch hier verbreiten Sie gute Stimmung Wir freuen uns auf Sie, Sie sich auch?
- Bedanken Sie sich für das tolle /offene Gespräch und das gezeigte Interesse an hairfree.
- Wenn der Interessent jetzt nur noch denkt: „Das will ich haben und die nette Frau am Telefon möchte ich auch kennenlernen“, dann haben Sie alles richtig gemacht und gleichzeitig werden Sie sich gut fühlen Gute Gespräche tun allen Menschen gut 😊

## INSTRUMENTE DER TELEFONIE

- Lob
- Danke
- Komplimente
- Instrumente der Telefonie
- Kontrollfragen stellen
- Erlaubnis abholen
- Kunden-Aussagen nicht überhören
- Emotionen
- Nutzen

## Einwandbehandlung in der Telefonie

### AUF JEDE FRAGE

- Danke für diese wichtige Frage...
- Danke für Ihr Interesse. Das zeigt mir, dass sie sich schon damit auseinander gesetzt haben...
- Danke für Ihr Vertrauen und Ihre Offenheit...

<b>„Keine Zeit“</b>	Wie genau meinen Sie das? Wir schenken Ihnen Zeit ... und noch viel mehr. Sind Sie interessiert? Da kann ich Sie gut verstehen, denn Sie kennen uns ja noch nicht. Warum sollten Sie sich auch Zeit für uns nehmen? Darf ich Ihnen mal kurz aufzeigen, warum genau deshalb hairfree sich für Sie lohnt?
<b>„Kein Interesse“</b>	„Nie das Telefonat beenden, ohne den Kunden nach seiner Meinung zu Fragen“!!! Kein Problem. Bevor wir das Gespräch beenden wäre es schön, wenn ich ihnen noch eine Frage stellen darf? Wie hat es Ihnen gefallen?
<b>„Was kostet es“</b>	Danke für diese wichtige Frage. Was außer dem Preis ist denn „noch“ für Sie wichtig? Legen sie viel Wert auf einen gutes Preis/Leistungsverhältnis? hairfree ist langfristig die günstigste Methode Haare loszuwerden. 😊 wieviele Haare bringen Sie denn mit?
<b>„Zu teuer“</b>	Wie kommen Sie denn darauf? Was denken Sie denn, was es kostet?
<b>„Arbeiten Sie mit Laser/ IPL“</b>	Danke für Ihr Interesse. Das zeigt mir, dass Sie sich schon damit auseinandergesetzt haben. Nein wir arbeiten nicht mit dem Laser. Die hairfree-Methode wurde speziell für die dauerhafte Haarentfernung gemeinsam mit Ärzten entwickelt. Wir arbeiten mit INOS, ganz sanft und schonend. Wie schnell möchten Sie es kennenlernen?
<b>„Was bedeutet dauerhaft?“</b>	Danke für Ihr Vertrauen und Ihre Offenheit. Haare, die wir erfolgreich behandelt haben, kommen nie wieder. Möchten Sie das auch? Was verstehen sie unter dauerhaft? Wie entfernen Sie die Haare denn zurzeit?
<b>„Melde mich selbst“</b>	Warum? Wir möchten gerne ihren Wunsch nach der persönlichen Beratung erfüllen und kümmern uns auch gerne darum. Wann kann ich Sie wieder erreichen? Haben Sie denn jetzt schon eine wichtige Frage zur dauerhafte Haarentfernung?

## VORBEREITUNG UND ADMINISTRATIVES ZUR TELEFONIE:

- Planen Sie feste Telefonie-Zeiten ein
- Besser eine Stunde mit voller Kraft anstatt zwei Stunden mit ½ Kraft.
- Bereiten Sie sich auch mental auf die Telefonie-Zeiten vor
- Denken Sie „Ich mag Dich“, denken Sie „Ich mag mich“
- Setzen Sie sich Ziele
- Mousepad zum spicken ;)

## 2.Inbound Telefonie

hairfree: Willkommen in Ihrem hairfree-Institut, mein Name ist ...(Vor.-Nachname).  
Was kann ich für Sie tun?

## EINSTELLUNG ZUR TELEFONIE

- Stimmung hat etwas mit Stimme zu tun
- Das Lächeln hört man in der Stimme
- Einstellung zur Telefonie
- Ich mag mich – ich mag Dich
- Ich nehme ein NEIN nicht persönlich
- Ich höre zu und zeige wahres Interesse

## JETZT STELLT DER INTERESSENT FRAGEN:

### Was Kostet die Behandlung bei Ihnen?

- Vielen Dank für Ihr gezeigtes Interesse an hairfree.  
Das ist eine sehr gute und auch wichtige Frage. Sehr gerne beantworte ich Ihnen diese Frage bei Ihrem persönlichen Beratungsgespräch. Hier werden Sie hairfree live erleben und auch nach einer Haut und Haar Analyse auch erfahren, was es persönlich für Sie kostet.
- Sind Sie denn grundsätzlich offen für ein gutes Verhältnis von Preis und Leistung?
- Ich kann Ihnen versprechen, dass wir das beste Preisangebot für Sie finden.
- Mit der dauerhaften Haarentfernung sparen Sie langfristig Geld, das bestätigen 50.000 zufriedene Stammkunden jährlich.
- Es kostet Sie ein Vermögen, wenn Sie es nicht tun.
- Es kostet Sie jetzt eine überschaubare Summe, aber ein Vermögen wenn Sie es nicht tun!

### Mit welcher Methode arbeiten Sie?

- Wir arbeiten mit einer eigens für die dauerhafte Haarentfernung entwickelten Lichttechnik, die ganz sanft und dauerhaft ist.
- Welche Technik kennen Sie denn?
- Haben Sie schon Erfahrungen mit der dauerhaften Haarentfernung?
- Sehr gerne zeige ich Ihnen in einem persönlichen Beratungsgespräch, wie sanft und schonend unsere Behandlungsmethode ist. Hier können Sie auch gleich hairfree live erleben.
- Wann passt es bei Ihnen gut, vormittags oder nachmittags?

## JETZT STELLT DER INTERESSENT FRAGEN:

### **Tut die Behandlung bei Ihnen weh, wie fühlt es sich an?**

- Nein, es tut nicht weh. Gerne lade ich Sie zu einem Kennenlernertermin ein, da können Sie dann auch hairfree live erleben und sich selbst davon überzeugen, dass es nicht weh tut.
- Wie hört sich das für Sie an

### **Machen Sie auch Behandlungen im Intimbereich?**

- Selbstverständlich ist auch eine Behandlung im Intimbereich möglich.
- Wie entfernen Sie denn jetzt dort die Haare?
- Intimbereich ist ein sehr häufig gewählter Bereich bei uns, denn wer kennt es nicht... immer diese Stoppeln und dann auch noch Pickelchen vom ewigen rasieren.
- Kennen Sie das auch?
- Da sind Sie bei uns genau richtig, wir entfernen die Haare sanft und dauerhaft.
- Wie schnell möchten Sie das haben?

### **Arbeiten bei Ihnen Ärzte? Welche Ausbildung haben Sie?**

- Bei uns werden alle MA aus- und regelmäßig weitergebildet, in unserer firmeneigenen Academy. Wir verfügen alle über ausführliches Wissen von Haut und Haaren. Wir kooperieren mit vielen Ärzten zusammen.
- Ist es Ihnen wichtig, dass wir ausgebildet sind? Dann sind Sie bei uns genau richtig.

### **Was heißt dauerhaft?**

- Oh-ja, dauerhaft heißt: Alle Haare, die wir einmal erfolgreich behandelt haben, kommen niiiiie wieder.
- Möchten Sie Ihre Haare dauerhaft los werden?

### **Ist das schädlich für die Haut?**

- Nein.
- Wie kommen Sie darauf?
- Haben Sie schon Erfahrungen?
- Da wir nur mit einem für die dauerhafte Haarentfernung wirksamen Licht arbeiten, ist es nicht schädlich für die Haut.  
Damit Sie sich selbst davon überzeugen können, lade ich Sie zu einer Beratung ein, wo Sie hairfree live erleben.
- Gute Idee?

### **Wir verabschieden jetzt unseren potenziellen Kunden:**

- Vielen Dank für Ihr gezeigtes Interesse.
- Sie werden sehen, wir haben die Lösung für Sie und das dauerhaft.
- Wir sehen uns am Donnerstag, den 28.02. um 17 Uhr.
- Ich freue mich, Sie dann persönlich kennenzulernen.
- Freuen Sie sich auch?
- Unserem Service entsprechend, werden wir Ihnen Ihren Termin 24 Stunden vorher noch telefonisch bestätigen.
- Ist das denn jetzt die perfekte Uhrzeit Sie dafür zu erreichen?
- Sollten wir Sie nicht erreichen, ist denn eine Erinnerungs-SMS auch o.k. für Sie?

## 3.BT-TERMIN ZUM ZWEITEN MAL (NEU) VEREINBAREN:

<b>1. Vorstellung:</b>	Einen schönen guten Tag Herr/Frau.... Sie sprechen mit Frau..... vom hairfree-Institut (dauerhafte Haarentfernung).
<b>2. Einfache Wirklichkeit:</b>	Wir hatten für heute 12h Ihren persönlichen Beratungstermin vereinbart. <b>Oder:</b> Wir sind Ihnen noch Ihren persönlichen Beratungstermin schuldig
<b>3. Kunde:</b>	Oh, das habe ich vergessen.
<b>4. Druck rausnehmen:</b>	Ach, liebe Frau/ Herr.... Ich habe mir schon Sorgen gemacht. Es geht Ihnen aber gut? Da bin ich froh.
<b>5. Airbag:</b>	Kein Problem, dass Sie denn Termin vergessen haben. Das kann jedem mal passieren. Jetzt geht es darum, einen neuen Termin zu finden.
<b>6. Kaufbereitschaft:</b>	Wann geht es denn bei Ihnen besser, auch wieder vormittags oder besser doch nachmittags?
<b>7. Terminvereinbarung:</b>	Termin absprechen.
<b>8. Verabschiedung und Verstärker:</b>	Super, dann sehen wir uns am.... um..., ich freue mich Ihnen aufzeigen zu können, wie Sie in der Zukunft Zeit sparen können. Unserem Service entsprechend, bestätigen wir Ihnen diesen Termin auch einen Tag vorher nochmal. Ist das o.k. für Sie? Wenn wir Sie hierfür nicht erreichen sollten, geht es auch per SMS!? Auf Wiedersehen Frau/Herr....

## EINWAND/VORWAND BEHANDLUNG:

<b>Kunde:</b>	Ich habe keine Zeit einen neuen Termin zu vereinbaren!
<b>hairfree:</b>	Das kenne ich, Zeit hat man selten bis nie, die muss man sich manchmal einfach nehmen, um Zeit zu sparen. Möchten Sie wissen wie man Zeit spart?
<b>Kunde:</b>	Ja, aber
<b>hairfree:</b>	Eine Stunde Zeit bei uns bringt Ihnen mehr Zeit für Ihre Kinder, Mann, Freunde, Familie und Hobbys. Einfach mehr Zeit für die Dinge, die Ihnen Spaß machen. Wie hört sich das für Sie an?
<b>Kunde:</b>	Schon gut.
<b>hairfree:</b>	Na dann legen wir doch mal los, wann können Sie sich eine Stunde für sich Zeit nehmen?

## ODER:

<b>Kunde:</b>	Ich habe keine Zeit.
<b>hairfree:</b>	Das kann ich gut verstehen. Sie wissen ja noch nicht, dass hairfree Ihnen Zeit verschafft. Wenn Sie das aber unter diesem Aspekt sehen würden, würden Sie sich mal Zeit nehmen?
<b>Kunde:</b>	(überlegt) ja schon aber die Zeit.
<b>hairfree:</b>	Genau darüber sprechen wir bei einer Tasse Kaffee zusammen. Ich verspreche Ihnen, es wird ein schönes Gespräch, als würden Sie sich mit einer Freundin auf einen Kaffee treffen und mit Ihr über all die Dinge sprechen, die Sie beschäftigen. Was halten Sie davon?
<b>Kunde:</b>	Das hört sich schon gut an.

## ICH HABE KEIN INTERESSE MEHR:

<b>Kunde:</b>	Nee, ich möchte keinen neuen Termin, ich habe kein Interesse mehr an der dauerhaften Haarentfernung.
<b>hairfree:</b>	Darf ich Sie fragen warum?
<b>Kunde:</b>	Ich habe es mir anders überlegt.
<b>hairfree:</b>	O.K das ist kein Problem. Darf ich Ihnen nur noch eine Frage stellen?
<b>Kunde:</b>	Ja, das dürfen Sie. (Wie ist der Kunde auf uns aufmerksam geworden)?????
<b>hairfree:</b>	Wie war denn Ihr erster Eindruck als Sie ins Institut kamen, um sich ein Termin geben zu lassen und wurden Ihre ersten Fragen beantwortet? Haben Sie jetzt noch Fragen an mich? (Walk In Kunde)

## ODER:

<b>hairfree:</b>	Wie fanden Sie unseren Stand im Rewe und konnte Ihnen meine Kollegin schon ein paar Fragen beantworten oder haben Sie noch Fragen? (Promo Kunden)
------------------	---

## ODER:

<b>hairfree:</b>	Wie fanden Sie unsere Internet Seite, haben Sie alle Infos, die für Sie wichtig waren, gefunden? Möchten Sie von mir noch Infos zu einem Thema jetzt hier bekommen? (Internet oder E-Mail)
------------------	--

## 4. TELEFONAT ZUR TERMINBESTÄTIGUNG:

<b>1. Vorstellung:</b>	Guten Tag Frau/Herr..... mein Name ist ... (Vorname Nachname) vom hairfree-Institut XY.
<b>2. Einfache Wirklichkeit:</b>	Sie haben morgen um... Uhr Ihren persönlichen Beratungstermin mit mir oder mit meiner Kollegin Frau...
<b>3. Nutzen:</b>	Damit Sie prüfen können, ob hairfree eine Alternative zum lästigen Rasieren oder Rupfen und Zupfen ist! Kommen Sie aus Stadt XY? Wissen Sie, wie Sie uns finden? Kommen Sie mit dem Auto?
<b>4. Verstärker:</b>	Darf ich Sie noch fragen, ob Sie lieber Tee oder Kaffee trinken? Super, dann freue ich mich schon auf Sie morgen um... Sind Sie auch schon ganz gespannt, welche Vorteile hairfree für Sie bereithält? Ich wünsche Ihnen noch einen wunderschönen Tag.

### EMPFOHLENE SMS TEXTE

#### Nach 10x anrufen nicht erreicht bei Lead-Karte (Verabschiedung):

Liebe Frau XY / Herr XY  
Herzlichen Dank für Ihr Interesse an hairfree, dem Spezialisten für dauerhafte Haarentfernung. Wir hatten uns am Infostand XY kennengelernt und Sie haben uns vertrauensvoll Ihre persönlichen Daten gegeben.  
Gerne erfüllen wir Ihren Wunsch, Ihre lästigen Härchen für immer loszuwerden. Bei Ihrer individuellen Beratung zeigen wir Ihnen die perfekte Lösung - Sie werden begeistert sein 😊.  
Sie erreichen uns unter FESTNETZNUMMER MIT VORWAHL EINSETZEN oder per MAIL.  
Wir freuen uns auf Sie! Ihr hairfree-Team in STADT.

### BESTÄTIGUNGS-SMS

Diese verwenden Sie, wenn Sie Ihren Kunden zur Beratung 24 Stunden vor dem Termin telefonisch nicht erreichen:

Sehr geehrte Frau/Herr...  
Sie haben morgen um... Ihr persönliches Beratungsgespräch im hairfree-Institut STADT. Hiermit bestätigen wir Ihnen wie versprochen Ihren Termin.  
Sollten Sie noch Fragen haben, wie Sie uns finden, dürfen Sie uns gerne unter der Rufnummer FESTNETZNUMMER MIT VORWAHL EINSETZEN kontaktieren.  
Wir freuen uns auf Sie! Ihr hairfree-Team STADT.

## Weitere Einwände und Einwandbehandlungen:

### IM MOMENT KEIN INTERESSE!

Druck raus nehmen



„Das ist kein Problem.“

Kundenergründung/  
Analyse



„Haben Sie im Moment kein Interesse, weil Sie wenig Zeit haben?“

Nutzen



„Genau aus diesem Grund sollten Sie sich die Zeit nehmen, denn Zeit hat man kaum. Man muss sie sich einfach nehmen, um sich mal was Gutes zu tun und dadurch langfristig mehr Zeit zu gewinnen.“

Kaufbereitschaft  
testen



„Hätten Sie gerne mehr Zeit für sich?“

Lösung



Wir haben bis jetzt für jeden Kunden den passenden Termin gefunden, auch für Sie, da bin ich mir sicher!

Abschluss



Termin vereinbaren.

### KUNDE KANN ES WIRKLICH NICHT EINRICHTEN:

- Dann vereinbaren Sie einen festgelegten WV-Termin, um mit dem Kunden später einen BT-Termin zu vereinbaren.

### MELDET SICH SELBST:

- Wissen Sie, hairfree steht für Service und hervorragende Dienstleistung, dementsprechend übernehmen wir auch sehr gerne die Verantwortung und melden uns bei Ihnen.
- Wann genau können wir gemeinsam nach einem Termin schauen?
- Wann darf ich Sie bei uns auf die Wiedervorlage legen?
- Super, so machen wir es und dann vereinbaren Sie mit mir Ihren persönlichen BT-Termin,
- Versprochen? ⇒ Verbindlichkeit aufbauen.

### GERADE UNPASSEND, SPÄTER NOCHMAL ANRUFEN:

- Oft ist diese Aussage vom Kunden ein Vorwand!  
Bleiben Sie dran...

## FRECHE VARIANTE 😊

- Warum?  
Ich rufe an, um Ihren Wunsch zu erfüllen ⇒ Nutzen  
(Mehr Zeit/ glatte Haut/ Gesundheit/ nicht mehr genervt zu sein usw.)
- Damit Sie das alles bekommen, sind wir doch so verblieben, dass wir uns mal kennenlernen, richtig?
- Dafür benötige ich jetzt nur 2 Min. Ihrer Zeit, machbar?

## HÖFLICHE, ABER VERBINDLICHE VARIANTE

- Kein Problem, wann kann ich Sie denn besser erreichen?
- Heute noch oder morgen? Nur zwei Möglichkeiten anbieten, nicht erst in einem Monat (Kunde entfernt sich von hairfree und dem Nutzen).
- Super, das machen wir so und dann nehmen wir uns die 2 Minuten für Ihre „NUTZEN“ (zukünftige Zeitersparnis), Versprochen!?

## NETTE KURZE VARIANTE, ABER LEIDER NICHT SO ZIELFÜHREND

- Kein Problem, ist ok. Dann bis später. Auf Wiederhören!

## BEI VORSTELLUNG WEGGEDRÜCKT:

Wichtige Info: Nicht denken, dass der Kunde keine Lust mehr auf hairfree hat.  
Warum machen Menschen das: Sie haben Angst Entscheidungen zu treffen.

## Hier gibt es nur zwei Möglichkeiten:

- Mit einer anderen Telefonnummer (Handy) anrufen.
- Sich bei der Begrüßung, nicht mit hairfree melden Hier muss jetzt was Polarisierendes kommen.

Beispiel:       Hallo, hier ist der Spezialist gegen Rasurbrand. Spreche ich mit ...?  
                  Hallo, Frau/Herr Müller, wir sind's, die die Haare weg machen. Wissen Sie noch?

## TERMINIERT ➤ KANN AUCH EIN STILLER EINWAND SEIN:

Wichtige Info: Kunden, die sich zu schnell terminieren lassen, zeigen oft eine schlechte Showquote auf.

## Wie gehen Sie vor:

- Wenn Sie merken, dass in den 7 Schnittstellen keine hohe positive Emotion aufkommt.
- Stellen Sie nach dem Terminieren offene Fragen oder geben Sie dem Kunden Hausaufgaben.
- So kann und wird der Kunde, sich mit dem Produkt hairfree und dem damit verursachten Ärger (Nutzen) auseinandersetzen hohe Showquote.

## BEISPIELE:

- Frau/ Herr XY, können Sie mir jetzt schon Ihre wichtigste Frage an uns verraten? Dann notiere ich mir die schonmal.
- Frau/ Herr XY, was erhoffen Sie sich von unserem Gespräch am... um...?
- Frau/Herr XY, ich habe da noch eine letzte Frage an Sie: Was trinken Sie lieber, Tee oder Kaffee?
- Frau/Herr XY, schreiben Sie sich gerne schonmal Ihre Fragen an uns auf, damit wir auch nichts vergessen zu besprechen.
- Gibt es jetzt schon eine wichtige Frage, die ich mir notieren darf?

## (Im Sommer)

- Frau/Herr XY, Sie dürfen sich jetzt schon freuen, denn wir haben klimatisierte Räume.
- Haben Sie es gerne etwas kühler oder frieren Sie sehr schnell?
- Frau/Herr XY, eine Frage noch: Bringen Sie jemanden zur Beratung mit oder kommen Sie allein?

VIEL SPASS UND VIEL ERFOLG BEI DER UMSETZUNG 😊

Sehr geehrte Frau XY,

herzlich grüßen wir Sie und bedanken uns für Ihr gezeigtes Interesse an hairfree, Europas Marktführer für die dauerhafte Haarentfernung.

Millionen von Menschen kennen die Problematik, die durch tägliches lästiges Rasieren, Epilieren oder Zupfen entsteht. Rötungen, Pickelchen und Stoppelchen. Ein weiteres Problem ist: die Haare kommen immer wieder und so ist dies nutzlos verschwendete Zeit.

hairfree ist die Lösung.

50.000 zufriedene hairfree-Kunden genießen bereits jeden Tag das schöne Gefühl streichelweicher, gesunder Haut und freuen sich über Spontanität, Geldersparnis und einen gepflegten Körper.

Damit auch Sie dies bald zu Ihrem Vorteil nutzen können, werden wir Sie in den nächsten Tagen anrufen, um Ihren persönlichen Beratungstermin zu vereinbaren. Hier werden wir in vertrauensvoller Atmosphäre alle Ihre Fragen klären und Ihr persönliches Angebot erstellen. Es geht um Ihr kostbarstes Gut, Ihre Haut.

Gerne senden Sie uns Ihren Wunschtermin oder kontaktieren uns direkt unter 01234 – 5 67 89.

Wir freuen uns, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen; wussten Sie eigentlich schon, dass Beauty Experten der Vogue, Gala, Brigitte, Petra, Men's Health und Fit for Fun hairfree als Spezialist für die dauerhafte Haarentfernung empfehlen?

Mit seidigglatten Grüßen,  
*Ihr Vorname Nachname*

h a i r f r e e Institut Musterstadt  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt  
Tel.: +49 (0) 1234 / 56789  
E-Mail: [info@hairfree-musterstadt.de](mailto:info@hairfree-musterstadt.de)



Sehr geehrte Frau XY,

herzlich grüßen wir Sie und bedanken uns für Ihr gezeigtes Interesse an hairfree, Europas Marktführer für die dauerhafte Haarentfernung.

Millionen von Menschen kennen die Problematik, die durch tägliches lästiges Rasieren, Epilieren oder Zupfen entsteht. Rötungen, Pickelchen und Stoppelchen. Ein weiteres Problem ist: die Haare kommen immer wieder und so ist dies nutzlos verschwendete Zeit.

hairfree ist die Lösung.

50.000 zufriedene hairfree-Kunden genießen bereits jeden Tag das schöne Gefühl streichelweicher, gesunder Haut und freuen sich über Spontanität, Geldersparnis und einen gepflegten Körper.

Damit auch Sie dies bald zu Ihrem Vorteil nutzen können, laden wir Sie herzlich ein zu Ihrem persönlichen Beratungsgespräch. Hier werden wir in vertrauensvoller Atmosphäre alle Ihre Fragen klären und Ihr persönliches Angebot erstellen. Es geht um Ihr kostbarstes Gut, Ihre Haut.

Wir können Ihnen zwei Beratungstermine zur Auswahl anbieten:

Montag, den 25.01.2016 um 9:00 Uhr oder  
am Donnerstag, den 28.01.2016 um 18:30 Uhr.

Bitte teilen Sie uns mit, welchen Termin Sie wahrnehmen möchten. Sollte keiner von beiden Terminen für Sie in Frage kommen, schreiben Sie uns bitte einen Wunschtermin zu einem Beratungsgespräch oder kontaktieren uns direkt unter 01234 – 5 67 89.

Wir freuen uns, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen; wussten Sie eigentlich schon, dass Beauty Experten der Vogue, Gala, Brigitte, Petra, Men's Health und Fit for Fun hairfree als Spezialist für die dauerhafte Haarentfernung empfehlen?

Mit seidigglatten Grüßen,  
*Ihr Vorname Nachname*

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt  
Tel.: +49 (0) 1234 / 56789  
E-Mail: info@hairfree-musterstadt.de



Guten Tag Herr Lucas,

vielen Dank für Ihr Interesse an der dauerhaften Haarentfernung. Bereits 50.000 zufriedene Kunden genießen das Gefühl streichelglatter Haut und haben endlich mehr Zeit für schöne Dinge.

Denn was ist schlimmer als die störenden Haare, jeden Tag, immer und immer wieder rasieren oder rupfen oder zupfen zu lassen.

Endlich glatte Haut, jeden einzelnen Tag! Wunderbar!

Die Behandlungen beginnen bei 60 EUR und wir haben bisher jedem Kunden seinen Wunsch von streichelglatter Haut erfüllt. Ihre wichtige Frage nach Ihrem Preis beantworten wir Ihnen sehr gern in einem persönlichen Gespräch. Dabei erleben Sie auch die schonende und sanfte Behandlung und wir versprechen Ihnen, auch für Sie eine Lösung der Bezahlung zu finden.

Viele unserer Kunden nehmen dafür auch einen weiteren Anfahrtsweg in Kauf, damit sie dann endlich mehr Zeit für die schönen Dinge im Leben haben und endlich nicht mehr unter störender Behaarung am Rücken leiden müssen.

Gern schlagen wir Ihnen nochmals zwei Termine vor, damit wir uns persönlich kennenlernen und Ihnen Ihr Wunschpaket schnüren können:

Mittwoch, 27.01.2016 um 18:00 Uhr oder  
Freitag, 29.01.2016 um 9:00 Uhr.

Bitte teilen Sie uns bis zum 26.01.2011 mit, welchen Termin Sie wahrnehmen möchten. Sollte keiner von beiden Terminen für Sie in Frage kommen, schreiben Sie uns bitte einen Wunschtermin zu einem Beratungsgespräch oder kontaktieren uns direkt unter 01234 – 5 67 89.

Mit seidigglaten Grüßen,  
*Ihr Vorname Nachname*

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt  
Tel.: +49 (0) 1234 / 56789  
E-Mail: info@hairfree-musterstadt.de



## Atmosphäre

- Ziel ⇨ Vertrauen

## Kundenergründung

1. Vorstellung Person (EW/Name-Vorname/Danke für F1/Agenda)

Fragen zu

- Erwartung
- .....
- Erstkontakt
- .....
- Preisvorstellung
- .....
- Entscheider
- .....
- Einwände vermeiden

2. Vorstellung Unternehmen (KKV's über Fragestellungen)

3. Erlaubnis abholen (Kunde hat das Gefühl alles verläuft nach seinen Wünschen)

4. Offene Fragen

.....  
.....  
.....

5. Wünsche wecken

.....  
.....  
.....

- Ziel : Hot Button, was bringt die dauerhafte Haarentfernung tatsächlich für den Kunden?!

## Präsentation 1

Biologie einfach gemacht, der Kunde muss nicht verstehen, wie die DHE funktioniert

## Präsentation 2

Wünsche verstärken, Schmerz – Freude, Ja's abholen

## Abschluss

1. Feedback zum Live Erlebnis
2. Wiederholen Antworten
3. Kaufbereitschaft testen
4. Erlaubnis für mehrere Areale
5. Kaufbereitschaft testen
6. Die optimale Preispräsentation

.....  
.....

7. Kaufbereitschaft testen

## Verstärker

Widerruf nein danke, keine Kaufreue

.....

## 1. Atmosphäre

- Herzlich willkommen in Ihrem hairfree Institut. Mein Name ist Vorname Nachname.
- Haben Sie den Weg gut gefunden, sind Sie mit dem Auto gekommen, haben Sie gut einen Parkplatz gefunden?
- Ich nehme Ihnen sehr gerne die Jacke und Ihre Tasche ab, bitte nehmen Sie noch kurz hier im Empfangsbereich Platz.
- Darf ich Ihnen einen Kaffee oder ein Wasser anbieten?
- Damit ich Sie gleich optimal beraten kann, bitte ich Sie, diesen Fragebogen auszufüllen.
- Sie können auch gern den hairfree Clip anschauen, um noch mehr über hairfree zu erfahren.

## 2. Kundenergründung

### 2.1 Vorstellung Person

#### Folie 1 - Willkommen bei hairfree



Liebe Kundin,  
herzlich Willkommen, 😊

Sie sind heute hier, um Ihre Härchen für immer los zu werden. Ich möchte mich gerne (nochmals) vorstellen; mein Name ist Vorname, Nachname und ich bin seit XY mit meinen Kolleginnen hier im hairfree Institut tätig (kurze Beschreibung Ihrer Tätigkeit/Erfahrung).

Herzlichen Dank für das Ausfüllen des Fragebogens, auf diesen gehen wir noch genauer ein.

Ich gebe Ihnen am besten einen Überblick, was Sie jetzt erwartet?!

Ich werde Ihnen hairfree vorstellen, damit Sie wissen, wer wir sind. Dann geht es vor allem um Sie. Wir gehen auf Ihre Fragen und Wünsche ein, wir besprechen den Fragebogen und da freue ich mich ganz besonders, wenn Sie ganz offen über Ihre Erwartungen und vielleicht auch „Sorgen“ sprechen. Danach gehen wir in den Behandlungsraum, damit Sie sich davon überzeugen können, wie sanft und schonend die Behandlung abläuft und dann kommen wir hierher zurück und besprechen konkret, was Sie investieren, damit Sie sich bald nicht mehr über Ihre lästigen Härchen ärgern müssen.

Sind Sie damit einverstanden?

Super, vielen Dank 😊

Bevor ich Ihnen aufzeige, wer ist hairfree, interessieren mich ein paar wichtige Dinge. Darf ich Ihnen hierzug ein paar Fragen stellen?

Es gibt 4 Themenbereiche, zu denen wir Fragen stellen

- Erstkontakt
- Erwartungshaltung
- Preisvorstellung
- Wer ist der Entscheider?

Folgende Fragen können Sie stellen:

## Zu „Erst-Kontakt“

- Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden ?
- Ich frage deshalb, da die meisten unserer Kunden über eine Empfehlung zu uns kommen.
- Welcher Facharzt hat Sie denn an uns empfohlen?
- Haben Sie schon Erfahrungen mit der Dauerhaften Haarentfernung oder **hairfree**?
- Waren Sie schon mal auf unserer Internetseite?
- Was war der Grund, dass Sie vertrauensvoll das Kärtchen ausgefüllt haben?
- Was war der Auslöser, dass sie DHE im Internet gesucht haben?

## Zu „Erwartung des Kunden“

- Welche Erwartungen haben Sie an mich oder das Gespräch heute?
- Nur mal angenommen, Sie entscheiden sich heute für **hairfree**, was müsste es Ihnen bringen?
- Was noch?
- Welchen Wunsch haben Sie mir heute mitgebracht?
- Sie haben heute einen Wunsch frei. Welcher ist das?
- Gibt es einen bestimmten Grund, warum Sie heute hier sind?

## Zu „Preisvorstellung“

- Haben Sie sich schon Gedanken darüber gemacht, was Sie es kosten könnte, **hairfree** zu sein?
- Hand aufs Herz, eine kleine Vorstellung haben Sie doch bestimmt?
- Mit was würden Sie **hairfree** denn preislich noch vergleichen?
- Denken Sie dabei eher an 50 € oder 5.000,- €?

## Zu „Wer ist der Entscheider“

- Sind Sie jemand, der für sich alleine eine Entscheidung trifft, wenn alles passt?
- Gibt es noch jemanden, dem Sie von unserem Termin heute erzählt haben?
- Was sagt er/sie dazu, dass Sie heute hier sind?
- Entscheiden Sie immer alles zusammen?
- Wollen Sie es ihm erzählen, oder müssen Sie ihn um Erlaubnis bitten?

**Tipp:** Wir empfehlen Ihnen jede Antwort des Kunden einmal zu hinterfragen.

(Super vielen Dank. Das zeigt mir, dass Sie sich schon richtig Gedanken gemacht haben und sich mit der DHE befasst haben, sehr schön 😊 da freue ich mich besonders auf die Zeit mit Ihnen.)

Möchten Sie jetzt erfahren, warum uns 50.000 Kunden jährlich uns Ihre Haut anvertrauen?

## 2.2 Vorstellung hairfree



**Tipp:** Wir empfehlen Ihnen die KKV's über Fragestellungen zu platzieren.

- Wussten Sie, dass wir regelmäßig aus- und weitergebildet werden?
- Unsere Kunden sind begeistert von unseren Service- und Dienstleistungen - wie wichtig ist das für Sie?
- Welcher dieser Punkte ist für Sie besonders wichtig? Und warum?
- Als Innovationsführer arbeitet hairfree mit einer Lichttechnologie, die wirksam und erprobt ist.
- Legen Sie darauf besonderen Wert?
- Gibt es Ihnen ein sicheres Gefühl zu erfahren, dass hairfree Erfahrung in der DHE seit über 15 Jahren hat?
- Wo sehen Sie hier Ihre Vorteile?

Nachdem Sie hairfree jetzt schon etwas genauer kennen lernen konnten, möchte ich ganz gerne von Ihnen wissen: was sagen Sie dazu? was ist Ihre Meinung? Entspricht das Ihren Wünschen? Was erwarten Sie auch noch?

**Tipp:** An dieser Stellen können Sie sich beim Kunden bedanken für das angenehme Gespräch.

## 2.3 Erlaubnis abholen

Sehr schön , herzlichen Dank, ich möchte gerne ganz individuell auf Sie und Ihren Fragebogen eingehen. Dazu möchte ich Ihnen gerne einige Fragen stellen und mir ein paar Notizen machen.

Ist das in Ordnung für Sie?

Kunde: ja sicher 😊

## Offene Fragen

Stellen Sie zum Einstieg eine allgemeine Frage:

Sie haben sich bestimmt schon Gedanken gemacht, wie es sein könnte nie mehr zu rasieren oder epilieren, was für Gedanken sind das?

Sie haben sich sicher schon vorgestellt, wie es sein wird, immer schöne, glatte Haut zu haben, was haben Sie für Vorstellungen hierzu?

Zum optimalen Einstieg die offenen Fragen zu stellen, nutzen Sie die Informationen auf dem Fragebogen.

Beispiel: Sie haben hier angekreuzt, dass Sie wöchentlich 10-12 Minuten für die HF aufwenden. Verteilt sich diese Zeit ganz regelmäßig oder Sommer wie Winter gleich?

Oder:

Die meisten Menschen geben mehr als 30.- im Monat für die Haarentfernung aus. Was denken Sie, wie viel Sie schon für Rasierer und Pflege investiert haben?

**Tipp:** einige Interessenten kreuzen viele Kästchen an, ohne sich konkrete Gedanken darüber zu machen. Wenn Sie bei einem Interessenten sehen, dass viele Areale enthaart werden, parallel dazu jedoch kein Zeitaufwand und kein Geldbetrag angekreuzt ist, machen Sie folgende Feststellung: Liebe Frau Kundin, ich sehe, dass Sie folgende Areale enthaaren und das ganze ohne Zeit- und Geldaufwand! Das Geheimnis müssen Sie mir verraten, wie Sie das schaffen!!

**Tipp:** Neben den Informationen rund um die Haarentfernung ist es wichtig und gut, persönliche Informationen Ihres Kunden zu erfahren. Das betrifft: Hobby, Job, Partnerschaft, Urlaub, Sexualität, Wünsche und Bedürfnisse.

Hören Sie gut zu, fragen Sie nach und zeigen wahres Interesse an Ihrem Kunden.

Dann können Sie ihm aufzeigen, welcher Wunsch, welches Bedürfnis mit der dauerhaften Haarentfernung tatsächlich erfüllt wird.

Folgende Fragestellungen empfehlen wir Ihnen:

**Zu „Seit wann enthaaren Sie“**

- Seit wann enthaaren Sie ?
- Und wie kamen Sie dazu?
- Warum haben Sie damit angefangen?
- Gab es damals einen Grund, warum Sie die Haare entfernt haben?

**Zu „Wie bauen Sie die Enthaarung in Ihren Tagesablauf ein“**

- Wie bauen Sie die Enthaarung in Ihren Tagesablauf ein?
- Klappt das immer so?
- Gibt es auch Ausnahmen?
- Wie stressig/zeitaufwendig ist das für Sie?

**Zu „Wie regelmäßig entfernen Sie die Haare“**

- Wie regelmäßig entfernen Sie die Haare täglich / saisonal ?
- Gibt es hierfür einen besonderen Grund, warum Sie das so machen?
- Weichen Sie auch mal vom Plan ab?

**Zu „Wie oft müssen Sie die Haare entfernen“**

- Wie oft müssen Sie die Haare entfernen, damit es immer schön glatt ist?
- Wollen Sie oder müssen Sie dafür sorgen, dass es so ist?
- Haben Sie auch schon mal mehr Zeit aufwenden müssen?

**Zu „In welchen Situationen stören Sie die Haare“**

- In welchen Situationen stören Sie die Haare am meisten?
  - Warum?
- In welchen Situationen stören Sie die Haare nicht?
  - Warum nicht?

**Tipp:** Nutzen Sie das Formular „Gesprächsanalyse Ihrer Beratung“ um die Antworten des Kunden zu notieren.

In der folgenden Übersicht erhalten Sie eine Zusammenfassung:

- Welche Fragen stellen Sie Ihren Kunden
- Welche Antworten können die Kunden geben
- Welcher Wunsch des Kunden steckt tatsächlich dahinter

## 2.5 Wünsche wecken

Frage	Mögliche Antwort des Kunden	Bedeutung, Wunsch
Wie bauen Sie die Haarentfernung in den Tagesablauf ein?	Morgens unter der Dusche	Aufstehen, fertig, los, Zeit sparen.
	Wenn es nötig ist	Spontanität
	Jeden Abend	Bequemlichkeit, nicht dran denken müssen.
Wie regelmäßig entfernen Sie die Haare? (täglich / saisonal)	Jeden 2. Tag	Schöne, glatte Haut – immer Spontanität, Bequemlichkeit, Selbstvertrauen.
	Im Sommer regelmäßig	Aufstehen, fertig, los. Spontan für Urlaub, Schwimmen. Spontan für Lieblingskleid.
Kommt es zu Hautreaktionen?	Pickel	Selbstvertrauen, Sicherheit, Gesundheit.
	Schatten	Selbstvertrauen, Anerkennung.
	Rötungen, Reizungen	Schöne, glatte gesunde Haut, auch souverän sein, wenn man beobachtet wird.
Seit wann entfernen Sie die Haare regelmäßig?	10 Jahre	Zeit und Geld sparen, nutzlos verschwendete Zeit.
	Seit kurzem	Investition für die Zukunft, sich etwas gönnen, Geld sparen.
Wie oft müssten Sie die Haare entfernen, damit die Haut immer schön glatt ist?	Eigentlich mindestens 1x täglich	Sich sicher sein, Selbstvertrauen, Spontanität. Mehr Zeit für die wichtigen Dinge.
In welchen Situationen stören die Haare am meisten?	Partnerschaft	Erotik, Sexualität, Streichelweichgefühl, Schönheit, Anerkennung, Lob.
	Schwimmen	Kein Stress, spontan sein.
	Job	Beobachtet fühlen, Selbstvertrauen.
	Sport	Medizinische Aspekte, In sein, dabei sein, trendy sein.
	Eigentlich immer, ganz normal	Dazugehören, Anerkennung, dabei sein, in sein.

Herzlichen Dank. Ich sehe schon, hairfree ist für Sie eine sehr gute Lösung. Wie sehen Sie es?

Fühlen Sie sich wohl bei uns?

Sind Sie interessiert welche Personen hinter dem Unternehmen stehen und im Unternehmen tätig sind?

Zu folgender Folie gibt es verschiedene Möglichkeiten die „Fünf guten Gründe“ dem Kunden zu präsentieren.



## Frage an Kunden

- Welcher dieser Punkte klingt besonders wichtig für Sie?
- Warum entscheiden Sie sich für hairfree?
- Reichen Ihnen diese Punkte, um sich für hairfree zu entscheiden?
- Haben Sie auch Vertrauen in uns?

## Über die Werte des Kunden

Lob + Danke

- Ich konnte Sie in unserem Gespräch schon ganz gut kennen lernen und habe das Gefühl, dass Sie besonders viel Wert legen auf Qualität und Vertrauen, richtig? dafür steht unsere Geschäftsführung und wir alle bei hairfree
- Für unsere Kunden ist die DHE einfach notwendig, für Sie auch?
- Ihre Fragen sind sehr detailliert, vielen Dank dafür und Sie betonen den Punkt der medizinischen Sicherheit. Gibt Ihnen hierfür das Statement von Dr. Roshanaei das gute Gefühl?

## Über die Persönlichkeiten des Unternehmens

- Möchten Sie die Personen die für, im und hinter dem Unternehmen stehen genauer kennen lernen?
- Wenn ja – zu jeder Person eine Geschichte
- Dr. Roshanaei steht hier vertretend für die Wirksamkeit der INOS Technologie und dem medizinischen Support – wieviel Sicherheit gibt Ihnen das?
- Besonders für die jungen Menschen heut zu Tage ist die DHE einfach nur notwendig – auch KIM sagt das. Ab wann möchten auch Sie die bequemste Lösung genießen?
- Lilly Becker bestätigt- hairfree ist ein nachhaltiges Unternehmen, und deshalb auch im internationalen Markt – hairfree everywhere 😊
- Jens Hilbert – kennen Sie den? – steht für Werte wie höchste Qualitäts- und Serviceansprüche und wir stehen für die maximale Kundenzufriedenheit – wann dürfen wir Sie glücklich machen?
- Vertrauen – wenn Sie uns vertrauen, genießen Sie auch bald schöne glatte Haut und ein neues Lebensgefühl. Mariella vertraut uns seit Jahren und sagt: ich habe nur Haare auf dem Kopf

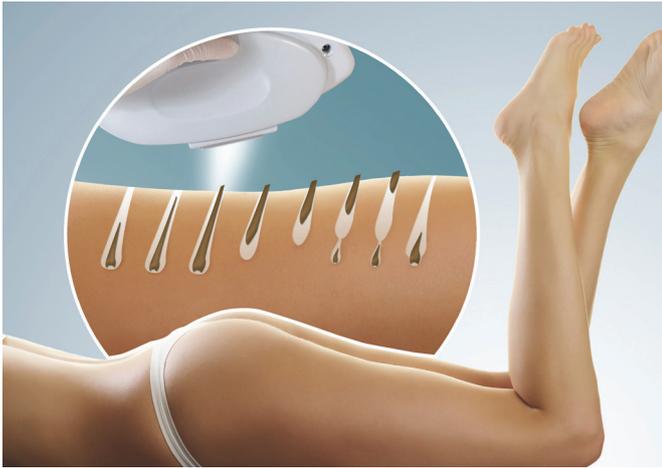
## Als ein Satz:

hairfree = Zusammenfassend kann man sagen, die DHE mit hairfree ist wirksam, notwendig und nachhaltig, unsere Kunden vertrauen der hairfree Qualität. Wann auch Sie?

Möchten Sie jetzt wissen, wie die Behandlung funktioniert?

## Präsentation 1

### Wachstumszyklen der Haare



Hier sehen Sie die Haare im Querschnitt. Jedes Haar enthält den körpereigenen Farbstoff. Dieser Farbstoff nimmt das Licht, mit dem wir arbeiten, auf und leitet es in den Wurzelbereich. Genau dadurch wird das Haar so behandelt, dass es nie wieder nachwachsen kann. Das heißt, es wird behandelt, fällt aus und kommt nie mehr wieder!!!!

Wie gefällt Ihnen das? Wie hört sich das an für Sie?

Aus biologischen Gründen sind mehrere Behandlungen notwendig – auf Grund der Wachstumszyklen, die alle Haare durchlaufen. Alle Haare wachsen, fallen aus und werden wieder neu produziert.

(Geschichte: Das merken Sie jeden Tag, wenn Sie sich kämmen. Da haben Sie Haare in der Bürste! Aber Gott sei Dank wachsen die Haare ja immer wieder nach... und so ist es auch in allen anderen Körperarealen.)

Für eine erfolgreiche Behandlung nutzen wir das Haar als Verbindung bis in den Wurzelbereich. Aus diesem Grund benötigen wir mindestens 8 Behandlungen, wobei wir die einzelnen Termine optimal für Sie festlegen werden.

Auf dem Weg zur schöner glatter Haut, können Sie das Areal jederzeit rasieren. Und Sie werden merken, von Behandlung zu Behandlung wachsen die Haare langsamer und feiner nach! Einfach WUNDERBAR.

Wollen Sie erleben wie sich die Behandlung anfühlt?

## PRÄSENTATION 2

Sie treten mit dem Kunden in den Behandlungsraum:

Lieber Kunde, hier ist unser Behandlungsraum.  
Hier können Sie sich bei jeder Behandlung in Ihrem Bademantel ganz wohl fühlen.  
Der angenehme Duft begeistert unsere Kunden und Sie genießen die entspannende Musik.  
Wie gefällt es Ihnen denn hier?

Auf dem Behandlungsstuhl werden vor dem Kunden die frischen Handtücher ausgebreitet.

Bitte nehmen Sie nun hier auf dem Behandlungsstuhl Platz

Der Kunde nimmt auf dem Behandlungsstuhl Platz.

Wir werden noch auf alle weiteren medizinischen Fragen eingehen; vorab werde ich Ihnen jetzt 3 Fragen stellen.  
Ist das OK?

- Wann waren Sie das letzte Mal in der Sonne?
- Nehmen Sie zurzeit Medikamente ein?
- Bei Frauen: Sind Sie schwanger?

Sie bedanken sich für die Antworten.

Die Testbehandlung wird nicht durchgeführt, wenn

- Eine Schwangerschaft vorliegt
- Der Kunde Medikamente nimmt, die zu einer Lichtsensibilität führen
- Die Innenseite des Unterarms in den letzten 14 Tagen der Sonne ausgesetzt war.

Herzlichen Dank.

- Die hairfree Mitarbeiterin zieht sich Handschuhe an.
- Die hairfree Mitarbeiterin setzt sich auf den Arbeitshocker.
- Der Kunde wird gebeten den Unterarm frei zu machen:

Jetzt werden Sie hairfree erleben.  
Die sensible Haut am Unterarm ist dafür optimal geeignet.

Sagen Sie dem Kunden, was er fühlen wird und er tut es.

Eine gute Behandlung erkennt man daran:

- dass Sie einen Druck verspüren oder
- dass die Behandlungsfläche kühl ist
- Am Unterarm wird mit weißem Kajal ein kleiner Bereich eingezeichnet.
- Mit einem frischen Rasierer wird der Bereich rasiert (Rasierer nach Behandlung vor dem Kunden wegwerfen).
- Mit einem Stück Klebestreifen werden die Härchen entfernt. Daraufhin reichen wir dem Kunden die Brille, (Reinigung vor dem Kunden) bevor das Gel aufgetragen wird.

Ich lege nun die Behandlungsfläche auf die Haut... Was spüren Sie?

Kunde: Ich spüre Kälte, oder ich spüre einen festen Druck.

Der Kunde verbindet das im Unterbewusstsein automatisch mit einer guten Behandlung.

99% unserer Kunden sagen: „Ich werde nicht nur die Haare los, sondern ich bin nach jeder Behandlung entspannter, ausgeruhter für den Beruf und kann den Tag durchstarten“.  
Wünschen Sie sich das auch?

Danach werden 3-4 Impulse abgegeben. Das Behandlungsareal wird gereinigt und mit unseren skincare Produkten gepflegt.

Ich trage Ihnen nun unsere skincare Produkte auf. Die optimale Pflege der Haut ist heutzutage immer wichtiger. Es ist allgemein bekannt, dass medizinische Wirkstoffe zu besseren Behandlungsergebnissen führen. Mit unseren skincare Produkten wird die Haut wunderbar schön glatt und das Behandlungsergebnis optimiert. Ist Ihnen das auch wichtig?

Nun werden wir die Areale ansehen, in denen Sie die Haare entfernen.  
Ich möchte Sie bitten, Ihre Kleidung hier im Dressing Circle abzulegen.

Areale werden begutachtet, kommentiert und eventuell mit Lupenlampe genauer analysiert.  
Auf dem Formular „Areale“ werden die genauen Behandlungsflächen eingezeichnet.

Herzlichen Dank, lieber Herr Kunde. Sie können sich nun wieder ankleiden und wir gehen zurück in den Beratungsraum.

**Tipp:** Wenn Sie kein Live-Erlebnis durchführen können, nutzen Sie die Folie „5 Schritte“



Bei jeder Behandlung steht eine gute Atmosphäre im Vordergrund – wir wollen, dass Sie sich wohl fühlen.

Viele unserer Kunden wollen wissen, ist die Behandlung schmerzhaft? Ist das ein Laser? Sind das auch Fragen von Ihnen? Einfühlsam beantworten wir alle Ihre Fragen – es geht um Sie

Das Licht wird durch den Farbstoff der Haare zu den Wurzeln geleitet. Ein Haar, das mit INOS behandelt wurde fällt aus und kommt nicht mehr wieder. Wunderbar – richtig?

Bei der Behandlung wird Haut und Haar analysiert. Sie werden sehen, nach einer guten Vorbereitung arbeite ich ganz sorgfältig und behutsam – für das beste Ergebnis.

Die Behandlungen werden begleitet von tollen Serviceleistungen so z.B. unsere Komfortgarantie oder auch die Streichelweichegarantie. Interessiert Sie das?

Service und Qualität für Ihr bestes Behandlungsergebnis

Wie gut gefällt Ihnen das?

## ABSCHLUSS

### Feedback Live Erlebnis:

und wie hat Ihnen die Behandlung gefallen?

### Wiederholen der Antworten

Sie haben gesagt, Spontanität ist Ihnen wichtig und Sie legen großen Wert darauf, dass es wirklich funktioniert. Außerdem ist es Ihnen wichtig, sich für einen Partner zu entscheiden, auf den Sie sich tatsächlich verlassen können. Welcher dieser Punkte ist für Sie am wichtigsten? (= HOT BUTTON)

### Testen Sie die Kaufbereitschaft

Mhmmmm, in dem Fall ist hairfree, das Richtige für Sie!  
Ab wann wollen Sie Spontanität genießen, zu jeder Zeit?

### Erlaubnis abholen, um für mehrere Areale das Angebot zu erstellen:

Die meisten unserer Kunden entscheiden sich mit allen Wunscharealen gleichzeitig mit der Behandlung zu starten und sind darüber sehr froh. Sie sind deshalb so froh, weil sie dadurch von Anfang an die Spontanität genießen konnten. Von Kopf bis Fuß. Ist das für Sie auch interessant?

Kunde sagt ja: Angebot für alle Areale.

Kunde sagt nein: Angebot für nur 1 Areal.

Angebot pro Areal mindestens 8 Behandlungen. Das Angebot wird auf einem hairfree Block errechnet.  
(Das Angebotsblatt wird nur verwendet, wenn es nicht zum Abschluss kommen sollte.)

Dann wird auf das Formular „Ihr Angebot“ das Angebot übertragen.)

Beispiel:

Achsel	à	110,00
Bikini	à	160,00
Oberlippe	à	70,00
-----		
Gesamt	à	340,00

Damit wir das gewünschte Ergebnis erreichen, benötigen wir wie besprochen mindestens 8 Behandlungen und dazu die notwendige und wichtige Pflege

8 x	340,00	2.720,00
Skincare n°1		24,90
Skincare n°2		29,90
Sonnenschutz		24,50
-----		
Gesamtpreis:		2.799,30

Nun wird der Block zum Kunden umgedreht.

## Die richtigen Worte / die optimale Präsentation

Sagen Sie nicht: Es kostet... Besser: Ihre Investition ist xy€ und dafür bekommen Sie Spontanität jeden Tag.

Dann eine ganz bewusste Pause. ( 2-3 Sekunden)

Ab wann möchten Sie ..... (hier wird der Nutzen für den Kunden genannt) haben, genießen?

## Entweder Abschluss oder Einwandbehandlung

Zahlung

Super, ich freue mich, dass Sie sich für uns entschieden haben. Ich freue mich, Sie auf dem Weg zu schöner glatter Haut zu begleiten. Sie werden sehen, wir sind der richtige Partner für Sie.

1. Die meisten unserer Kunden zahlen den Behandlungspreis in einem Einmalbetrag und freuen sich über einen Preisvorteil. Ist das für Sie auch interessant?
2. Viele Kunden nutzen im Rahmen unserer Partnerschaft unsere Serviceleistung und sind damit sehr zufrieden. Diese Serviceleistung beinhaltet, dass wir uns um die finanzielle Abwicklung kümmern. Das heißt: termingerechte Abbuchung, kostenfreie Abbuchung und 0% Zeitaufwand für Sie, ganz bequem. Unsere Kunden nutzen diesen Service sehr gerne bei uns und schätzen ihn sehr! Möchten Sie diesen Service ebenfalls zu Ihrem Vorteil nutzen?

Ich werde nun die Kundenvereinbarung ausfüllen.

Währenddessen bitte ich Sie, lieber Herr Kunde die Behandlungsinformationen zu lesen.

## Ausfüllen KV

- Haben Sie Fragen zu den Behandlungsinformationen?
- Bitte lesen Sie nun die Kundenvereinbarung.
- Haben Sie Fragen hierzu?

Dann bitte ich Sie, hier zu unterschreiben. Sie bekommen alle Unterlagen selbstverständlich in Kopie von uns mit.

### 1. Unterschrift auf KV

Ev. Erklärung und Ausfüllen RZ.

Wir machen ja eine Ratenzahlung. Diese können Sie widerrufen, falls Sie doch den Betrag in einem Einmalbetrag zahlen möchten.

### 2. Unterschrift RZ

Bitte bestätigen Sie hier noch, die Behandlungsinformationen und das Widerrufsrecht erhalten zu haben.

### 3. Unterschrift Empfangsquittung zu den Behandlungsinfos/Widerrufsrecht

Besprechung und Ausfüllen Anamnesebogen/ Fragebogen 2

Damit wir den optimalen Zeitpunkt für Ihre erste Behandlung festlegen können, möchte ich Sie nun bitten, diesen Fragebogen auszufüllen.

### 4. Unterschrift Fragebogen 2

Kunde füllt Fragebogen 2 aus und unterschreibt diesen.

Kunde nimmt ein Medikament/ Krankheit

Vielen Dank für Ihre Angaben. Wir werden mit unserem Ärzteteam, mit dem wir zusammen arbeiten, den optimalen Termin für die

1. Behandlung festlegen.

Kunde nimmt kein Medikament/ keine Krankheit

Wunderbar, bitte geben Sie uns Bescheid, wenn Sie ein Medikament einnehmen sollten. Wir werden dann mit unserem Ärzteteam den optimalen Behandlungstermin besprechen. Zur perfekten Vorbereitung der Haut, pflegen Sie diese bitte mit unserem Sonnenschutz.

### 5. Unterschrift auf dem Arealblatt

Terminvereinbarung

- Mit der heutigen Vereinbarung wird der Betrag/Anzahlung fällig und dadurch Ihr erster Behandlungstermin garantiert reserviert.
- Wie möchten Sie den Behandlungsbetrag/die Anzahlung bezahlen?  
Bar oder mit Karte? Gerne können wir den Betrag auch einmalig von Ihrem Konto abbuchen.

**Tipp:** Für das Ausfüllen des RZ lassen Sie sich am besten die EC Karte des Kunden geben, dann können Sie diese für die Anzahlung gleich durch das Gerät ziehen.

Terminvereinbarung

### 6. Ausfüllen Datenschutzdokumente



## 1. Rabattierung

- 3 % Preisvorteil bei Zahlung auf 2 x d.h. bei Abschluss / 1. BH und spätestens zur 3. BH
- 5 % Preisvorteil bei Sofortzahlung
- Kein Preisvorteil bei Ratenzahlung, Vorteil für den Kunden ist hier die Serviceleistung.

## 2. Saisonale Sonderkationen

hairfree  
DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

Eine Behandlung gratis!\*

IMMER NOCH STACHELN UND STOPPELN?

NUTZEN SIE DIE ANGEBOTSWOCHEN VOM 15. BIS 30. APRIL 2019

\* Bei Vereinbarung eines empfohlenen Behandlungspakets erhalten hairfree Kunden während des Aktionszeitraums in teilnehmenden hairfree Instituten einmalig eine Behandlung gratis.

hairfree  
VERLIERT ALLE KUNDEN

AN DIE DAUERHAFT HAARENTFERNUNG ANGEBOTSWOCHEN VOM 01.08.19 BIS 31.08.19 EINE BEHANDLUNG GRATIS\*

\* Bei Vereinbarung eines empfohlenen Behandlungspakets erhalten hairfree Kunden während des Aktionszeitraums in teilnehmenden hairfree Instituten einmalig eine Behandlung gratis.

### 3. Laufzeiten Ratenzahler

Gesicht / Mindestens 20 % Anzahlung + maximal 12 Monatsraten

*Beispiel:*

10 x Oberlippe à 60,- € = 600,- €  
Anzahlung: 120,- €  
12 x 40,- €

10 x Gesicht komplett à 180,- € = 1.800,- €  
Anzahlung: 360,- €  
12 x 120,- €

Oberkörper/ Mindestens 20 % Anzahlung + maximal 18 Raten

*Beispiel:*

8 x Brust/Bauch à 440,- € = 3.520,- €  
Anzahlung: 704,- €  
18 x 156,44 €

8 x Bikini à 160,- € = 1.280,- €  
Anzahlung: 256,- €  
18 x 56,88 €

8 x Intim/Achsel/ Bauchlinie à 360,- € = 2.880,- €  
Anzahlung: 576,- €  
18 x 128,- €

8 x Achsel à 110,- € = 880,- €  
Anzahlung : 176,- €  
18 x 39,11 €

8 Rücken, Schulter, OA à 580,- € = 4.640,- €  
Anzahlung : 928,- €  
18x 206,22 €

Beine/ Mindestens 20 % Anzahlung + max. 24 Raten

*Beispiel:*

8 x US inkl. Knie à 280,- € = 2.240,- €  
Anzahlung : 448,- €  
24 x 74,66 €

8 x Beine komplett à 530,- € = 4.240,- €  
Anzahlung 848,- €  
24 x 141,33 €

## Die Einwandbehandlung

Die Einwandbehandlung immer nach der 4-Punkte-Methode

- Nicht beeindrucken lassen (das, was ich darüber denke, strahle ich auch aus, bspw. die Aussage, das ist mir aber zu teuer).
- Den Kunden ausreden lassen, Verständnis zeigen und anregen, weitere Bedenken zu äußern. Stürzen sie sich nicht gleich auf den 1. Einwand, lassen Sie den Kunden ausreden. Es ist besser, wenn der Kunde alle Punkte auf den Tisch bringt. So erhalten Sie mehr Infos, um alle Bedenken zu entkräften.
- Denken Sie über Ihren Kunden „Ich mag Dich“.
- Behalten Sie während der Einwandbehandlung die Ziele im Auge.

**Kunde:** Das ist mir zu teuer.

**hairfree:** Gibt es außer dem Preis noch einen Grund, der Sie zögern lässt, in Zukunft haarfrei zu sein (das wichtigste Gefühl aus der Kundenergründung nennen in diesem Satz)? Das heißt also, wenn ich Ihnen aufzeigen kann, dass der Preis und die Leistung stimmen, dann nehmen Sie es, ist das richtig?

**Kunde:** Ganz bald haarfrei zu sein, ist mir schon sehr wichtig, aber es ist doch sehr teuer.

**hairfree:** Was sagen Sie dazu, wenn Sie langfristig Geld einsparen könnten? Wie würde Ihnen das gefallen?

**Oder:** Wenn Sie dadurch mehr Zeit für schönere Dinge hätten, was bedeutet das für Sie? Aber gefallen tut's Ihnen schon? Sie hätten es also gerne? Ich weiß unser Produkt ist nicht das günstigste und dennoch entscheiden sich die meisten Kunden für unser Produkt. Warum glauben Sie ist das so?

**Oder:** Erlauben Sie mir, noch 3 konkrete Fragen zu stellen:

- Was bedeutet es für Sie, wenn Sie in Zukunft diese Haare immer und immer wieder rasieren müssen...?
- Angenommen, die Haare sind dauerhaft entfernt, was bedeutet es für Ihre Zukunft, wenn es einfach, glatt und schön ist?
- Was bedeutet das für Sie, wenn Sie nie mehr Zeit und Geld investieren müssen?

Wenn Sie sich für hairfree entscheiden, haben Sie einen kurzen Schmerz, wenn Sie zahlen, das ist gleich vorbei, aber ganz lange Freude, ganz, ganz lange!!

**Kunde:** Das möchte ich noch mit meinem Mann besprechen.

**hairfree:** Gibt es außer dem Punkt, dass Sie es mit Ihrem Partner besprechen wollen sonst noch einen Grund, dass Sie noch zögern ganz bald glatte Haut zu genießen?

**Kunde:** Nein, es gibt keinen anderen Grund; nur der Partner.

**hairfree:** Müssen oder wollen sie das mit dem Partner besprechen?

**Kunde:** Ich muss.

**hairfree:** Möchten Sie denn, dass Ihr Partner einverstanden ist? was machen Sie, wenn der Partner nein sagt? Dann sind Sie enttäuscht! Sie kennen Ihren Partner doch am besten! Was können wir tun, damit wir ihn auch begeistern können?

*Oder:*

**Kunde:** Ich will.

**hairfree:** Erfahrungswerte von uns sind, dass viele Frauen es heimlich gemacht haben und der Partner das ganz toll fand und begeistert war. Was denken Sie, wie das Ihrem Partner gefallen wird, wenn Sie ihn mit schöner glatter Haut überraschen?

*Oder:* Aber gefallen tuts Ihnen schon?

**Kunde:** Der Wettbewerb ist 50% günstiger.

**hairfree:** Gibt es außer dem Preisunterschied noch etwas, was Sie von einer Zusage abhält?

*Oder:* Anhand Ihrer Reaktion merke ich, dass da noch etwas ist, auf das Sie noch Wert legen, worauf legen Sie noch wert? Wenn alles klappt und Ihre Wünsche in Erfüllung gehen, dann haben Sie Freude, sind glücklich über den Kauf und haben den Mehrpreis schon längst vergessen. Wenn es aber nicht so ist, dann sind Sie enttäuscht und ärgern sich noch lange über den billigen Preis, den Sie bezahlten. Stimmen Sie mir da zu?

*Oder:* Angenommen, ich mache Ihnen denselben Preis, machen Sie es dann? Ja, Warum? Wenn Sie jetzt das günstigere Angebot annehmen, ist es nur eine kurze Freude, nämlich in dem Moment, in dem Sie zahlen. Wenn Sie sich für hairfree entscheiden, haben Sie einen kurzen Schmerz, wenn Sie zahlen, das ist gleich vorbei, aber ganz lange Freude, ganz, ganz lange!!

*Oder:* Natürlich gibt es immer billigere Angebote, welchen Stellenwert hat für Sie der Erfahrungswert von jährlich 250.000 Behandlungen des Marktführers im Vergleich zum Mitbewerbers?

*Oder:* Was haben Sie, außer dem Preisunterschied, verglichen? Was genau bekommen Sie dort günstiger? Wer nur den Preis kennt, trifft leicht Fehlentscheidungen – das wissen wir beide. Deshalb sollten wir nochmal einen Blick darauf werfen, was Sie bei uns alles dafür erhalten. Sie kaufen ja nicht den Preis, sondern die Dienstleistung. Und hier ist es doch wichtig, dass...

*Oder:* Aber gefallen tuts Ihnen schon? Die Freude über ein paar Euro Einsparungen ist schnell vergangen, wenn Sie nicht zufrieden sind mit dem Produkt. Dann ist der Ärger hinterher viel größer und dauert viel länger.

*Oder:* hairfree ist der Marktführer für die dauerhafte Haarentfernung. Mit über 20.000 Behandlungen im Monat ist hairfree der Experte. Die Zusammenarbeit mit Ärzten und Dermatologen und unsere Ausbildung schenken Ihnen beste Ergebnisse! Die Beauty Experten empfehlen hairfree als Partner für die Haarentfernung! Was sagen Sie dazu?

den

**Kunde:** Das muss ich mir überlegen.

**hairfree:** Ich merke anhand Ihrer Reaktion, dass wir noch nicht auf alles eingegangen sind, was gibt es noch?

Möchten Sie das nochmals überlegen, weil Sie denken es gibt noch ein besseres Angebot? Ist es der Preis, der Sie überlegen lässt? Ist es die Qualität meiner Beratung?

2x Nein, dann Wechsel zu: Was ist es dann?

**Oder:** Wovon müsste ich Sie überzeugen, damit Sie Ihre Chance wahrnehmen?

**Oder:** Aber gefallen tuts Ihnen schon?

Erlauben Sie mir, noch 3 konkrete Fragen zu stellen:

- Was bedeutet es für Sie, wenn Sie in Zukunft diese Haare immer und immer wieder rasieren müssen...?
- Angenommen, die Haare sind dauerhaft entfernt, was bedeutet es für Ihre Zukunft, wenn es einfach, glatt und schön ist?
- Was bedeutet das für Sie, wenn Sie nie mehr Zeit und Geld investieren müssen?

## Die Verkaufsantworten: Telefon, Verkauf, Behandlung

Ich habe Ihre Anzeige gelesen. Was kostet das bei Ihnen?

Sehr gerne beantworte ich Ihnen diese Frage bei ihrem persönlichen Beratungsgespräch. Hier werden Sie hairfree live erleben und nach einer individuellen Analyse werde ich Ihnen Ihr persönliches Angebot erstellen-

- Sind Sie denn grundsätzlich offen für ein gutes Verhältnis von Preis und Leistung?
- Ich kann Ihnen versprechen, dass wir das beste Preisangebot für Sie finden.
- Mit der dauerhaften Haarentfernung sparen Sie langfristig Geld, das bestätigen 50.000 zufriedene Stammkunden jährlich.
- Es kostet Sie ein Vermögen, wenn Sie es nicht tun.

Wann möchten Sie unsere Leistung kennenlernen und zu Ihrem Vorteil nutzen?

Ich habe einen Flyer bei Promotion/Messe mitgenommen. Mit welcher Methode arbeiten Sie? Wie soll das gehen?

... bei einer Promotion oder Messe sind Sie auf uns aufmerksam geworden? Haben Sie bereits am Promotion- oder Messestand eine Kurzberatung erhalten? Schön, dann haben Sie ja schon einen Ersteindruck? Wir arbeiten mit reine Licht, eine Methode, die sanft und dauerhaft ist. Ausführlich kann ich Ihnen unsere Behandlungsmethode in einem Beratungsgespräch erklären; hier kann ich auf alle Wünsche eingehen und Ihnen ein individuelles Angebot erstellen.



Machen Sie auch Behandlungen im Intimbereich?

Selbstverständlich ist auch eine Behandlung im Intimbereich möglich. Viele unserer Kunden haben genau in diesem Bereich Probleme mit lästigen Haaren und mit der Entfernung dieser. Da unsere Behandlungsmethode, wir arbeiten mit reinem Licht, ein schonendes Verfahren ist, können wir auch sanft und effektiv den empfindlichen Intimbereich behandeln.

Ich habe von meiner Kosmetikerin einen Flyer von Ihnen bekommen. Ich habe bis jetzt immer gewachst und das ist jetzt dauerhaft?

Schön, dass Sie sich für unsere Behandlungsmethode interessieren. Bei welcher Kosmetikerin sind Sie denn? Ach schön, bei der Petra, mit ihr arbeiten wir sehr gerne zusammen. Fr. ... ja, unsere Methode ist dauerhaft und im Gegensatz zur klassischen Entwachsung auch schonender. Ich möchte Sie sehr gerne in unser Institut einladen, damit wir uns dann bei einem Kaffee in einem netten Gespräch kennen lernen und ich Ihnen unsere Methode vorstellen kann.

Meine Freundin hat mir von hairfree erzählt und ist ganz begeistert. Was kostet Bikini?

Schön, dass Sie sich für unsere Behandlungsmethode interessieren. Ist Ihre Freundin bereits Kundin bei uns? Ach ja Fr. ... ist ja bereits eine nette und treue Kundin von uns und sehr begeistert. Ich verstehe, dass Sie genau das fragen, aber da jeder unserer Kunden ganz individuell ist, was Haut- und Haarbeschaffenheit und Größe der zu behandelnden Fläche betrifft, werden wir genau wie bei Ihrer Freundin in einem Beratungsgespräch eine Haut- und Haaranalyse durchführen, um das beantworten zu können. Ab wann möchten auch Sie zu den 50.000 begeisterten Kunden gehören, die schöne glatte Haut genießen können? Tag für Tag, Nacht für Nacht, dank hairfree.

Sind Sie Ärztin und haben überhaupt genug Erfahrung?

Unsere Unternehmensgruppe arbeitet in über 75 Standorten in Europa und alle Mitarbeiter der hairfree Gruppe werden kontinuierlich in unserem bundesweiten Schulungszentrum als zertifiziertes Fachpersonal ausgebildet. Ich bin keine Ärztin, verfüge aber mit der Spezialisierung auf dauerhafte Haarentfernung als zertifiziertes Mitglied der hairfree Unternehmensgruppe über große Fachexpertise in optimaler Betreuung und Analyse Ihrer Bedürfnisse.

Garantieren Sie mir, dass alle Haare weggehen?

Alle Haare, die wir bei der Behandlung erfolgreich behandelt haben, sind weg und können nicht wieder nachwachsen. Da Sie jedoch so individuell und einzigartig sind wie Ihre persönliche Ästhetik, ist eine Garantie aus biologischer Sicht nicht möglich. Dennoch, wollen Sie auch zu über 50.000 glücklichen Kunden zählen?

Arbeiten Sie mit einem Laser?

Nein, wir arbeiten mit einem wunderbaren und ganz besonders nebenwirkungsfreien sanften und schonenden Verfahren mit reinem Licht. Welchen Laser kennen Sie denn? Laser sind sehr gut und werden weltweit angewendet, bspw. für Augen- oder Faltenbehandlungen, für die Haarentfernung eignet sich jedoch am besten unsere Methode. Ausführlich kann ich Ihnen unsere Behandlungsmethode in einem Beratungsgespräch erklären.

Was meinen Sie mit dauerhaft?

Dauerhaft heißt, dass alle Haare, die wir erfolgreich behandelt haben, nie wieder zurückkommen werden. Wie machen Sie es denn im Moment, Sie kennen bestimmt wachsen oder epilieren?! Wir arbeiten mit wirksamen Licht, eine Methode, die sanft und dauerhaft ist. Ausführlich kann ich Ihnen unsere Behandlungsmethode in einem Beratungsgespräch erklären und Ihnen live zeigen, wie wunderbar unsere sanfte und schonende Methode arbeitet.

Ich möchte meinem Partner einen Gutschein schenken!

Hallo, Frau... das ist ein tolles Geschenk. Schön, dass Sie so zufrieden sind. Wir machen Ihnen den Gutschein fertig und legen Ihnen noch einen zusätzlichen Gutschein für ein persönliches Beratungsgespräch dazu. Welchen Betrag sollen wir eintragen? Sollen wir Ihnen das Geschenkpaket zuschicken, oder möchten Sie es gerne bei Ihrer nächsten Behandlung mitnehmen?

Was passiert, wenn Haare in ein paar Jahren wieder in sind?

Internationalen Studien sagen, dass haarfreie Haut zum Schönheitsideal gehören. 92 Prozent empfinden unerwünschte Körperhaare beim anderen Geschlecht als besonders störend, doppelt so viele wie noch vor wenigen Jahren. Eine weitere Studie ergibt, dass sich im Durchschnitt 80 - 98 Prozent der europäischen Frauen täglich ihre Beine rasieren. Jede Frau liebt glatte Haut, immer. Das wird sich auch in Zukunft nicht ändern.

## Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Kosmetikverlauf

### skincare n°1

#### einfache Wirklichkeit

hairfree hat eine neue Pflege Linie für unsere Kunden entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse der Haut nach der Behandlung zugeschnitten ist.

#### höhere Wirklichkeit:

Durch die Verarbeitung hochwertigster Inhaltsstoffe und vor allem medizinischer Wirkstoffe erleben unsere Kunden ein noch besseres Hautgefühl, von der ersten bis zur letzten Behandlung.

#### Nutzen:

Zudem begünstigt es die Behandlungsergebnisse.

#### Kaufbereitschaft testen:

Möchten Sie das auch genießen und von der Wirkungsweise der Pflege profitieren?

### skincare n°2

#### Einfache Wirklichkeit

Als die Nummer 1 in der dauerhaften Haarentfernung haben wir in aufwendigen Forschungen ein hochwirksames Produkt entwickelt.

#### Höhere Wirklichkeit

In Studien ist immer häufiger zu lesen, wie wichtig medizinische Wirkstoffe auch für den Einsatz in Kosmetikprodukten sind.

#### Nutzen

Skincare n°2 enthält u.a. das schon aus Kaiser Napoleons Zeiten bekannte Mikrosilber, welches sich wie ein Schutzfilm auf die Haut legt, antibakteriell wirkt und diese damit vor Irritationen und Rötungen schützt. Ergänzt wird dies durch pflegende Substanzen für ein schönes Hautbild.

#### Kaufbereitschaft testen

wie wichtig ist für Sie die optimale Pflege der Haut?

## Goody Bag „Kundenvereinbarung“

Bei erfolgreichem Abschluss erhält der Kunde folgendes im hairfree Goody Bag überreicht:

Jeder Abschlusskunde erhält ein Goody Bag bestehend aus: hairfree Tasche mit Vertragsunterlagen, einem hairfree Piccolo, Magazin, Willkommensbroschüre, Gummibärchen und Visitenkarte. Die Präsentationsmappe enthält die Behandlungsinformationen, Willkommensbroschüre und den Durchschlag der unterzeichneten Kundenvereinbarung. Zusätzlich können Sie mitgeben: Kosmetikprodukte, Schuhlöffel und hairfree Schläppchen.

Durch das Goody Bag wird die Wertigkeit des Produktes verstärkt, der Kunde hat etwas zum Anfassen und trägt automatisch zur Imagebildung und Markenaufladung der Marke hairfree bei.

Aus diesem Grund wird das Goody Bag auch bei Angeboten mitgegeben. Es bewirkt eine nachhaltige Wirkung, der Kunde hat etwas Greifbares in der Hand, falls der Wunsch besteht, eine Entscheidung mit dem Partner zu besprechen.

Das Goody Bag wird nicht einfach weggeworfen, erzeugt dadurch eine andere Wertigkeit und „hairfree“ ist beim vereinbarten Telefontermin immer noch da und dadurch präsenter. In die Präsentationsmappe legen Sie das individuelle Angebotsblatt für den Kunden.

Sollte der Kunde noch Folgetermine beim Wettbewerb wahrnehmen wollen, notieren Sie bitte auf dem Angebotsblatt eine Auswahl von Fragen, die der Kunde dort stellen soll. Die handschriftliche Auswahl zeigt die Individualität für jeden einzelnen Kunden.

## Folgende Fragensauswahl steht zur Verfügung:

- Wurden Sie ebenfalls von den wichtigsten Beauty Experten empfohlen?
- Verfügen Sie ebenfalls über mehr als 2.000 positive Kundenbewertungen?
- Wird das Handstück wöchentlichen Qualitätsstandards unterzogen und die Lampe ausgetauscht?
- Arbeiten Sie ebenfalls mit Ärzten und Krankenkassen in Deutschland zusammen?
- Werden Sie und Ihre Mitarbeiter ebenfalls alle 6 Monate in einer Academy zu den Themenbereichen Medizin, Biologie und Anwendung der apparativen Kosmetik weitergebildet?
- Arbeiten Sie ebenfalls spezialisiert auf die dauerhafte Haarentfernung mit über 20.000 Behandlungen im Monat?
- Mit wie vielen Standorten tauschen Sie sich in einem Forum täglich aus? Sind das ebenfalls über 70 Standorte?
- Wissen Sie warum die IPL Methode im Wellenlängenspektrum 650-950 nm so effizient ist?

Sie übergeben Ihrem Kunden ebenfalls das Goody Bag bei Verkauf von Kosmetikprodukten oder Geschenkgutscheinen.

## Die Nachbuchung

### 1. Einfache Wirklichkeit

Wir machen heute Ihre 3. Behandlung, *oder* wir haben uns vor 7 Wochen das letzte Mal gesehen.

### 2. Behandlungserfolg bestätigen und Feedback des Kunden abholen

Der Bereich sieht ja schon sehr gut aus, die Haare sind schon viel weniger und die Haut ist schön glatt. Was sagen Sie denn dazu?

### 3. Analyse

Wie entfernen Sie denn eigentlich die Haare in der Bikinizone? Ich habe direkt ein schlechtes Gewissen, dass wir nicht schon längst auch mit diesem Bereich angefangen haben. Sie müssen ja den Rasierer immer noch in die Hand nehmen.

### 4. Höhere Wirklichkeit – Schmerz

Das erleben wir immer wieder bei uns im Institut. Unsere Kunden sind zufrieden mit der Behandlung und dem Ergebnis und freuen sich auf die nächste Behandlung. Aber in anderen Arealen müssen Sie die Haare immer noch entfernen und verschwenden so nutzlose Zeit.

### 5. Höhere Wirklichkeit – Freude

Die Stammkunden, die alle Areale behandeln lassen, sind so richtig glücklich.

### 6. Nutzen

Sie sind deshalb glücklich, weil Sie das schöne Gefühl glatter Haut von Kopf bis Fuß genießen können und so wirklich mehr Zeit für schöne Dinge haben.

### 7. Kaufbereitschaft testen

Ist das für Sie auch interessant?

### 8. Abschluss

Dann ist es genau das Richtige für Sie, jetzt auch ganz schnell mit der Bikinizone zu beginnen.

## Die Komfortgarantie

Die Komfortgarantie bedingt die Optimierung verschiedener Prozesse und Schnittstellen im Institutsablauf. Zum Einen geht es um die Kundenzufriedenheit. Mit der Komfortgarantie optimieren Sie durch optimale Service- und Dienstleistung:

- **Verkauf am Stuhl – die Nachbuchung**
- **Weniger, weil vorweggenommenes Beschwerdemanagement**
- **Empfehlungsmarketing**

Zum anderen werden die Erfahrungsberichte unserer Kunden im Internet unter [www.ausgezeichnet.org](http://www.ausgezeichnet.org) veröffentlicht. Heutzutage informieren sich Personen, die sich für die dauerhafte Haarentfernung interessieren, immer gezielter im Internet. Neben den reinen Produktinformationen sucht man nach Erfahrungswerten und Meinungen von Personen, die das Produkt schon kennen und damit zufrieden sind. Die Meinungen unserer Kunden sind wichtig für unsere Marketingaussage und die Verlinkung der eigenen Internetseiten. Schon über 13.500 Kundenbewertungen geben Interessenten Sicherheit und ein gutes Gefühl.

## Einsatz und Administration der Komfortgarantie

**Denken Sie:** Ich mag Dich!!!

### Zeitlicher Einsatz der Komfortgarantie im Institut:

Jeder Kunde füllt die Komfortgarantie vor der 3. und 7. Behandlung aus.

### Praxis- Umsetzung im Institut:

hf: Einen wunderschönen guten Tag, Frau XY, schön, dass Sie da sind. Liebe Frau XY, bitte nehmen Sie einen Moment Platz. Darf ich Ihnen einen Kaffee oder ein Glas Wasser bringen?

Liebe Frau XY, die Kundenzufriedenheit ist uns am Allerwichtigsten und deshalb möchte ich Sie heute bitten, uns ein Feedback zu geben, wie zufrieden Sie mit unserem Institut sind, mit unserem Team, mit der Behandlung und was können wir tun, damit Sie noch glücklicher sind. Ich freue mich auf Ihre Meinung... Besonders würden wir uns freuen, wenn Sie in Ihren eigenen Worten Ihre Erfahrungen beschreiben. Herzlichen Dank und in ein paar Minuten starten wir dann mit Ihrer Behandlung.

Ich bereite in der Zwischenzeit alles frisch für uns vor.

Folgende Einwände oder Gründe könnte der Kunde nennen und möglicherweise nicht bereit sein, die Komfortgarantie auszufüllen:

### Sie gehen wie folgt mit den Einwänden um:

**Unzufriedenheit** → Genau aus diesem Grund bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen, damit wir für Ihre persönliche Zufriedenheit schnellstmöglich Verbesserungen oder Änderungen vornehmen können. Ist es Ihnen wichtig zufrieden zu sein?

**Zeitmangel** → Liebe Frau XY, ich benötige noch ein paar Minuten, um den Behandlungsraum vorzubereiten, damit wir optimal starten können. Diese Zeit können Sie optimal nutzen und Sie werden sicherlich davon profitieren. Was meinen Sie dazu?

**Vertrauensmangel/Daten** → Liebe Frau XY, da kann ich Sie absolut beruhigen. Alle Daten werden nur intern gespeichert und bleiben natürlich in unserem Haus. Ist das für Sie in Ordnung? Beruhigt Sie das?

**Keine Beurteilung über Behandlungsergebnis möglich** → Ich kann sehr gut verstehen, dass Sie hierüber noch keine genaue Beurteilung vornehmen können. Fühlen Sie sich denn wohl bei uns? Haben Sie irgendwelche Wünsche, über die wir noch nicht gesprochen haben? Super, dann freu ich mich auf Ihre Meinung hierzu und nach den nächsten Behandlungen sprechen wir konkreter über Ihr Behandlungsergebnis. Ist das in Ordnung für Sie?

Der Kunde füllt den Fragebogen aus. Lassen Sie ihm mindestens 5 Minuten Zeit und hierfür alleine im Empfangsbereich sitzen.

## Danke für das Ausfüllen des Fragebogens:

hf: Liebe Frau XY, herzlichen Dank für Ihre offenen Antworten. Danke für Ihr Vertrauen.

## Nutzen der Beratung/Komfortgarantie :

hf: Damit wir Ihren Wünschen wirklich entsprechen und darauf in Ruhe und ganz individuell eingehen können, möchte ich Ihre Antworten gerne mit Ihnen im Anschluss an unsere Behandlung besprechen. Ich habe uns deshalb den Beratungsraum reserviert. Da können wir bei einer Tasse Kaffee alles besprechen. Ist das OK für Sie?

## Anmerkung:

In manchen Teams/Instituten hat sich nach Stärken und Verantwortungsbereichen eine Aufgabenverteilung – Behandlerin ↔ Beraterin – entwickelt.

Mit der Komfortgarantie und der anschließenden Beratung haben Sie als Beraterin, die den Abschluss getätigt hat und danach den Kunden an die Kollegin für die Behandlungen übergeben hat, die optimale Möglichkeit den Kontakt mit dem Kunden aufrecht zu halten, Mißstände zu eruieren und Abweichungen in der Kommunikation zu ergründen.

## Warum Beratung/Komfortgarantie?:

Die Erfahrung hat gezeigt, dass man nicht immer die Möglichkeit hat, während der Behandlung wirklich auf die Antworten, die der Kunde auf der Komfortgarantie gibt, einzugehen. Oftmals wurde die Komfortgarantie nach einem „Dankeschön für die Antworten“ beinahe unbeachtet zur Seite gelegt und keine Notiz von den Antworten genommen.

Die Durchführung einer weiteren, „kleinen“ Beratung gibt dem Kunden das Gefühl:

- Ich werde ernst genommen
- Man hört mir zu
- Ich bin wichtig
- Meine Sorgen, Wünsche und Anregungen werden ernst genommen
- Man nimmt sich Zeit für mich

## Administration:

Terminieren Sie die Beratung/Komfortgarantie, wenn der 3. bzw. 7. Behandlungstermin festgelegt wird.

## Durchführung der BT mit der neuen Komfortgarantie nach der Behandlung:

hf: Liebe Frau XY, bitte nehmen Sie Platz. Was darf ich Ihnen zu trinken anbieten?

JA, liebe Frau XY, wir haben ja heute Ihre 3./7. Behandlung durchgeführt. Herzlichen Dank nochmals, dass Sie uns diesen Fragebogen ausgefüllt haben. In unserem Unternehmen ist die Kundenzufriedenheit das wichtigste Ziel. Mir persönlich liegt es selbstverständlich sehr am Herzen, dass Sie liebe Frau XY Ihre Wünsche erfüllt bekommen und deshalb möchte ich Ihre Antworten gerne persönlich besprechen. Herzlichen Dank für Ihre Zeit.

### Hinweis:

Die Antworten, die Ihr Kunde Ihnen im folgenden Gespräch gibt, notieren Sie, damit sie anschließend in hera eingetragen werden können und mögliche Mißstände behoben bzw. Verbesserungen durchgeführt werden können.

### Meine Bewertung:

sehr zufrieden      zufrieden      weniger zufrieden      enttäuscht

Wie ist Ihr bisheriger Gesamteindruck von hairfree?



hf: Schön, dass Sie von hairfree begeistert sind. Was gefällt Ihnen besonders gut? Gibt es etwas, das Sie sich anders vorgestellt oder gewünscht hätten?

### Meine Bewertung:

sehr zufrieden      zufrieden      weniger zufrieden      enttäuscht

Wie war die Erstberatung?



hf: Sehr schön, dass Ihnen die Beratung gut gefallen hat. Waren die Informationen bei der Erstberatung für Sie ausreichend? Haben Sie sich die Beratung so vorgestellt?

Bedanken Sie sich für die Antworten!

### Meine Bewertung:

sehr zufrieden      zufrieden      weniger zufrieden      enttäuscht

Wie war die Erstberatung?



hf: Was hätten Sie sich anders gewünscht, damit Sie zu 100% zufrieden gewesen wären?

Welche Informationen haben Ihnen gefehlt? Wurden Ihnen zu viele Informationen bereit gestellt?

### Meine Bewertung:

sehr zufrieden      zufrieden      weniger zufrieden      enttäuscht

Wie gefällt Ihnen das Ambiente des Institutes?



hf: Ambiente finden Sie toll, dankeschön.. in welchem Behandlungsraum fühlen Sie sich besonders wohl? Finden Sie den Duft und die Raumtemperatur auch angenehm, oder können wir noch etwas optimieren für Ihre Wohlfühlatmosphäre?

**Meine Bewertung:**

sehr zufrieden    zufrieden    weniger zufrieden    enttäuscht

Wie gefällt Ihnen das Ambiente des Institutes?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------

hf: Was würden Sie sich anders wünschen, damit Sie sagen, ich bin sehr zufrieden?

**Meine Bewertung:**

sehr zufrieden    zufrieden    weniger zufrieden    enttäuscht

Sind Sie zufrieden mit den Behandlungsergebnissen?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

hf: Mit dem Ergebnis sind Sie ebenfalls zufrieden. Was genau genießen Sie denn jetzt schon besonders? Warum haben Sie sich damals für die BH entschieden?

Schön, dass Sie schon so zufrieden mit dem Ergebnis sind. Wir haben jetzt nach 3 Behandlungen schon die ersten sichtbaren Erfolge. Dennoch benötigen wir noch einige Behandlungen, da noch nicht alle Haare, die momentan aktiv sind, behandelt werden konnten. Bei den folgenden Behandlungen werden wir nach und nach die restlichen Haare entfernen.

Bitte sagen Sie uns jederzeit, wenn sich der Verlauf der Behandlungen zu Ihrem Nachteil verändern sollte und Sie nicht zufrieden sind. Wir sind immer für Sie da!

**Meine Bewertung:**

sehr zufrieden    zufrieden    weniger zufrieden    enttäuscht

Sind Sie zufrieden mit den Behandlungsergebnissen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	----------------------------------	-----------------------

hf: Ja das Ergebnis ist Ihrer Meinung nach noch nicht zufriedenstellend, da hätten Sie sich mehr erhofft. Danke für Ihre offene Antwort.

**Nach 3. Behandlung:**

hf: Kommen die Haare langsamer nach? Wann müssen Sie wieder zum Rasierer greifen nach der Behandlung? Wie hat sich das Hautbild verändert?

Kunde: Die Haare kommen langsamer nach und ich muss nicht mehr 2x täglich rasieren. Die Haare sind auch feiner geworden. Aber wenn ich zur Behandlung komme, sind alle Haare wieder da!

hf: Herzlichen Dank, das zeigt uns, dass die Behandlung zu ersten Erfolgen führt. Damit wir das Wunschergebnis erzielen, sind noch weitere Behandlungen notwendig. Genau aus diesem Grund haben wir das Paket für 8/10 Behandlungen vereinbart und wir werden bei jeder Behandlung unser Bestes geben.

**Nach 7. Behandlung: Leitfaden Beschwerdemanagement**

## Meine Bewertung:

sehr zufrieden    zufrieden    weniger zufrieden    enttäuscht

Wie beurteilen Sie das Vertrauensverhältnis zur hairfree Expertin?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

hf: Super, danke, das freut uns sehr.

Liebe Frau XY, ich habe eine grundsätzliche Frage: Wäre es für Sie in Ordnung, wenn eine liebe Kollegin (bei Urlaub oder Krankheit) für mich die Behandlung übernimmt? Wir besprechen in so einem Fall immer ganz genau die Behandlung und Sie werden sehen – Sie sind in unserem Team bei jeder Kollegin in den besten Händen.

Was sagen Sie dazu?

Kunde: Ja , das ist in Ordnung.

hf: Sehr schön, herzlichen Dank für Ihr Vertrauen in unser Team.

Kunde: Nein, das ist mir nicht recht.

hf: Darf ich nachfragen, warum Ihnen das nicht recht ist? Gerne werden wir Ihren Wunsch respektieren und beachten. Wir werden Sie rechtzeitig informieren, sollte ich kurzfristig verhindert sein, die Behandlung durchzuführen. OK?!

## Meine Bewertung:

sehr zufrieden    zufrieden    weniger zufrieden    enttäuscht

Wie beurteilen Sie das Vertrauensverhältnis zur hairfree Expertin?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------

hf: Dankeschön für Ihre Offenheit. Was fehlt Ihnen? Was können wir tun, damit wir Ihr vollstes Vertrauen genießen?

Kunde: es ist eigentlich alles ok, aber der häufige Mitarbeiterwechsel gefällt mir nicht so gut.

hf: Das kann ich gut verstehen. Unser Wunsch ist es selbstverständlich, dass Sie von der ersten bis zur letzten Behandlung von Ihrer Expertin begleitet werden. Manchmal ist das auf Grund von Urlaub, Weiterbildung oder Krankheit leider nicht möglich. Sie können jedoch sicher sein, dass alle Kolleginnen die gleich gute Ausbildung genießen und wir uns sehr individuell absprechen, damit der Behandlungserfolg erreicht wird. Schlussendlich geht es darum, dass Sie mit dem Ergebnis zufrieden sind. Sehen Sie das ebenso? Welche Kollegin darf Sie ab sofort auf Ihrem Weg zu schöner, glatter Haut begleiten?

### In welchen Körperarealen finden Sie Ihre Behaarung störend und enthaaren diese?

- Achsel     Arme     Bauch     Bikinizone/Intim     Brust     Füße     Gesicht  
 Oberschenkel     Po     Rücken     Unterschenkel     .....

## Es wird gar nichts angekreuzt

### Leitfaden Nachbuchung

#### Einfache Wirklichkeiten

hf: Wir haben heute Ihre 3. Behandlung gemacht. Sie sind mit den ersten Ergebnissen zufrieden. Sie genießen jetzt schon mehr Spontanität..

#### Kundenergründung

hf: Liebe Frau XY, in welchen Arealen rasieren Sie noch? Wie entfernen Sie denn die Haare im Bereich XY? Sie müssen ja den Rasierer immer noch in die Hand nehmen , da habe ich ja direkt ein schlechtes Gewissen.

## *Höhere Wirklichkeit – Schmerz*

hf: Das erleben wir immer wieder bei uns im Institut. Unsere Kunden sind zufrieden mit der Behandlung und in anderen Arealen muss immer noch rasiert und epiliiert werden. Nutzlos verschwendete Zeit und Tag für Tag der Stress für Sie und die Haut.

## *Höhere Wirklichkeit – Freude*

hf: Die Stammkunden, die alle Areale behandeln lassen, sind so richtig glücklich und zufrieden.

## *Nutzen*

hf: Sie sind deshalb so froh, weil Sie das schöne Gefühl von schöner glatter, gesunder Haut von Kopf bis Fuß genießen und von Spontanität, Gesundheit und mehr Selbstvertrauen profitieren.

## *Kaufbereitschaft testen*

hf: Wünschen Sie sich das auch?

## *Abschluss*

hf: Dann ist es genau das Richtige für Sie, jetzt auch das Areal XY behandeln zu lassen. Sie werden begeistert sein. Wie gut gefällt Ihnen das?

## *Nutzen*

hf: Diese Kunden sind froh, dass Sie es gemacht haben und sagen heute: es ist einfach ein schönes Körpergefühl, es bringt mehr Lebensfreude und heute möchte ich es auf gar keinen Fall missen.

## *Kaufbereitschaft abholen*

hf: Was sagen Sie unter diesem Aspekt dazu?

## *Abschluss*

hf: Sehr schön, Dann lassen Sie uns gleich nach einem Behandlungstermin schauen. Wie schnell möchten Sie den 100% Wohlfühlfaktor erleben?

## **Was halten Sie davon, von der Enthaarung weiterer Körperareale zu profitieren?**

Kunde:

- Kommt darauf an, was es kostet
- Ich will erstmal abwarten, ob es funktioniert
- Wenn es nicht so teuer wäre
- Sehr gerne
- Das kann ich mir momentan nicht leisten
- Das wäre für mich Luxus
- Kommt vielleicht in einem Jahr in Frage

**Merke:**

- Einwände sind Zeichen für Kaufbereitschaft
- Fragen sind Zeichen für Kaufbereitschaft
- Abschluss oder Einwandbehandlung

## Das waren meine Erfahrungen:

hf: Herzlichen Dank, liebe Frau XY.

## Möchten Sie gerne jemanden mitbringen?

Möchten Sie gerne jemanden mitbringen?  Ja  Nein

Kunde: JA.

hf: Sehr schön, liebe Frau XY. Wen möchten Sie gerne mitbringen?

Damit Ihre Freundin/Bekannte/Empfehlung auch ganz schnell von hairfree profitieren kann, kontaktieren wir Ihre Empfehlung und laden sie zu einem persönlichen Beratungsgespräch in unser Institut ein. Unter welcher Nummer können wir Ihre Freundin/Bekannte/Empfehlung erreichen? Herzlichen Dank! Als Dankeschön erhalten Sie von uns 50,- in bar, wenn sich Ihre Freundin/Bekannte/Empfehlung ebenfalls für hairfree entscheidet.

Kunde: Nein.

hf: Warum nicht? Möchten Sie keine 50,- geschenkt?

Kunde: ich möchte nicht, dass mir jemand bei der Behandlung zusieht!

hf: Liebe Frau XY, gut, dass wir darüber sprechen. Selbstverständlich wird Ihnen niemand bei der Behandlung zusehen. Schlussendlich geht es darum, dass Gutes viel zu wenig weitergegeben wird. Es wird oftmals als Selbstverständlichkeit hingenommen und man behält es für sich. Damit auch Ihre Freunde/ Bekannte von hairfree profitieren, laden wir sie gerne zu uns ein – und Sie bekommen von uns 50,- geschenkt. Was sagen Sie dazu?

Kunde: Ich weiß nicht, wem ich das erzählen soll.

hf: Liebe Frau XY, möglicherweise können Sie mir bei etwas helfen, das für uns als Mitarbeiter von hairfree sehr wichtig ist. Das größte Lob und Anerkennung sind für uns die Weiterempfehlungen. Sie sind eine so liebe Kundin, Sie haben in Ihrem Umfeld sicherlich liebe Menschen, die auch Freude daran hätten von hairfree zu profitieren. Welche Menschen kommen Ihnen hierbei spontan in den Sinn?

*Oder*

hf: Liebe Frau XY, können Sie sich noch erinnern, als wir Sie vor ½ Jahr angesprochen haben?

Kunde: JA!

hf: Wenn Sie mal zurückdenken... wären Sie auch von alleine zu uns gekommen? Vielleicht, vielleicht auch nicht. Und so geht es einfach ganz vielen Menschen – die kennen uns einfach noch nicht, weil sich Gutes manchmal nicht so schnell herumspricht, wie man sich das eigentlich wünscht. Schlussendlich tun Sie Ihren Lieben einen großen Gefallen und Sie profitieren ebenfalls., weil wir Ihnen 50,- schenken! Wer denken Sie, möchte sich ebenfalls über mehr Spontanität und an schöner, glatter Haut erfreuen?

*Verabschiedung und Verstärker:*

hf: Liebe Frau XY, herzlichen Dank für Ihre Zeit und herzlichen Dank für Ihr Vertrauen. Bitte vertrauen Sie uns auch jederzeit an, wenn Ihnen etwas nicht so gut gefällt. Wir sind immer für Sie da, besonders auch, wenn etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit verläuft.

Sie werden begeistert sein, von der Behandlung der nächsten Areale und Ihre Freundin/Bekannte/Empfehlung wird Ihnen als Dank um den Hals fallen. 😊

Ich wünsche Ihnen noch einen wunderschönen Tag und freue mich auf unseren nächsten Termin!

## **Administration:**

Die Komfortgarantie wird kopiert, in die Kundenakte gegeben.

Die Bewertung Ihres Kunden übertragen Sie bitte in das Bewertungsportal [ausgezeichnet.org](https://www.ausgezeichnet.org) unter <https://www.ausgezeichnet.org/bewerten-hairfree.com-XBIEU-6P1S8Z>.

Die Vorgehensweise dazu finden Sie im Dokument : Kundenbewertungen Ausgezeichnet.org, das im Partnerportal für Sie bereit liegt.

Der Walk In Kunde

## Do's

1. In der Kürze der Zeit, den Nutzen und die KKV's vermitteln
2. Kunden-Aussagen nicht überhören
3. Fragen stellen (wahres Interesse zeigen)
4. Spaß vermitteln (Stimme = Stimmung, zuvorkommend sein)
5. Lob und Danke

### 1. Begrüßung mit „Einfacher Wirklichkeit“.

Wir begrüßen den Kunden immer mit Handschlag und stellen uns mit Namen vor:

*Willkommen bei hairfree. Meine Name ist ..... (Vorname und Nachname).*

*Wie heißen Sie? Haben Sie heute einen Termin bei uns?*

Kunde antwortet:

*Nein. Mein Name ist Müller und ich habe keinen Termin, wollte mich nur mal erkundigen, wie das so geht mit der DHE?*

HF-Mitarbeiterin antwortet mit einer „einfachen Wirklichkeit“:

*Super. Dann gehe ich davon aus, dass Sie heute zu uns rein gekommen sind, um eine dauerhafte Lösung für Ihre Haare zu finden?*

Kunde antwortet:

*Ja!*

### 2. Höhere Wirklichkeit mit KKV's

HF-Mitarbeiterin (zuerst ein paar KKV's):

*Dann sind Sie bei HF genau richtig.*

*hairfree ist der größte und erfolgreichste Anbieter in Sachen DHE.*

*Weil wir seit 15 Jahren auf die dauerhafte Haarentfernung spezialisiert sind und damit das größte Know-How besitzen, haben wir auch die höchste Kundenzufriedenheit.*

*Wie hört sich das für Sie an?*

*Sie stehen mit der Herausforderung, Tag für Tag eine schöne glatte Haut zu haben, nicht alleine da. Dieses lästige Rasieren, epilieren, rupfen und zupfen der Haare, hinterlässt meist unschöne Pickel, Hautreizungen und vor allem viel Arbeit und warum?*

*Weil Sie es immer wieder tun müssen. Richtig?*

*hairfree ist DIE Lösung!*

*Das bestätigen uns auch all die Kunden, die schon in Behandlung waren und sind!*

*Wer hat Sie uns denn empfohlen? Ich frage deshalb, weil die meisten unserer Kunden über eine Weiterempfehlung zu uns kommen.*

### 3. Ankündigung der BT mit Kundenergründung

*Möchten Sie hairfree mal live erleben?*

*Wir zeigen Ihnen bei einem ganz persönlichem Kennlerntermin, wie wir arbeiten und was uns so unschlagbar gut macht!*

## Jetzt kommt die Analyse des Kunden:

- Arbeiten Sie in der Nähe? Dann gucke ich gerne in der Mittagszeit, in Ihrer Mittagspause, nach einem Termin.
- Haben Sie jetzt schon mal eine ganz wichtige Frage an uns?
- Möchten Sie noch jemanden mitbringen oder haben Sie vor mit Ihrem Partner zu kommen? Dann reservieren wir direkt einen Termin für Sie beide.
- Wie arbeiten Sie? Wann haben Sie am besten Zeit für einen Termin?
- Haben Sie Kinder, die Sie mitbringen? Dann stellen wir noch eine Kollegin bereit für eine eventuelle Betreuung.
- Gibt es ein akutes Problem bei der jetzigen Haarentfernung? Dann schaue ich nach einem VIP-Termin für Sie.

## 4. Lob + Danke und Terminvereinbarung

*Vielen Dank für die Fragen und das gezeigte Interesse.*

*Mir zeigt Ihr großes Interesse an einer dauerhaften Lösung, dass wir uns mal mehr Zeit für einander nehmen sollten! Sehen Sie das auch so?*

*Wie geht es bei Ihnen besser?*

*Nächste Woche Dienstag Vormittag um.....oder am Donnerstag Nachmittag um .....*

## 5. Ankündigung Terminbestätigung

*Unserem Service entsprechend, werden wir Ihnen Ihren Termin 24 Stunden vorher bestätigen. Unter welcher Nummer erreichen wir Sie am besten?*

## 6. Verstärker

*Schön, dass Sie heute ins Institut gekommen sind und wir uns schon kennenlernen konnten und Sie einen ersten Eindruck von uns haben.*

*Wie ist Ihr erster Eindruck?*

*Ich freue mich auf unseren Termin, freuen Sie sich jetzt auch schon ein bisschen?*

*Bis zum ..... - Auf wiedersehen!*

>> An der Tür verabschieden wir persönlich mit Handschlag unseren potentiellen NEU-Kunden!  
Wir geben dem Kunden ein Goody Back (Willkommens Broschüre + Pflegeanleitung + Terminkarte) mit.  
Der Kunde soll uns mit nach Hause nehmen !!!!

## Kunde stellt aktiv Fragen:

Kunde:

*Was kosten denn die DHE?*

HF-Mitarbeiterin antwortet:

*Das ist natürlich eine der wichtigsten Fragen die Sie da stellen und deshalb beantworten wir Ihnen diese auch in Ihrem persönlichen Beratungsgespräch, nach einer individuellen Haut und Haaranalyse.*

*Was außer dem Preis ist auch noch wichtig für Sie?*

*Sind Sie jemand , der Wert legt auf eine gutes Preis-Leistungsverhältnis?*

*Haben Sie denn noch weitere wichtige Fragen?*

*Dann notiere ich mir die Fragen schon mal, damit wir diese bei der Beratung nicht vergessen, o.k?*

*Was ich Ihnen jetzt schon sagen kann: hairfree ist langfristig die günstigste Möglichkeit lästige Haare für immer los zu werden. Möchten Sie das?*

Kunde:

*Arbeiten Sie mit dem Laser oder IPL?*

HF-Mitarbeiterin:

*Haben Sie schon Erfahrungen gemacht oder kennen Sie bereits Techniken?*

*Wir bei hairfree sind ja spezialisiert auf die DHE und arbeiten mit einer sanften, schonenden aber vor allem auch wirksamen Methode. Wir haben eine eigene Technologie entwickelt, die wir seit Jahren sehr erfolgreich anwenden und welche wir durch unsere große Erfahrung und dem permanenten Austausch unserer 450 zertifizierten Hautexperten, auch ständig weiterentwickeln. Sie können also davon ausgehen, dass Sie immer von den neusten Erkenntnissen und Entwicklungen profitieren.*

*Gerne zeigen wir Ihnen unsere Technik bei Ihrem Beratungsgespräch, da können Sie hairfree live erleben. Haben Sie Lust darauf?*

Kunde:

*Tut es weh?*

HF-Mitarbeiterin:

*Nein. Wir arbeiten mit einer wunderbaren Technologie, ganz sanft, schonend und dauerhaft. Gerne lade ich Sie zu einem persönlichen Beratungsgespräch ein.*

*Hier können Sie hairfree live spüren und Sie können sich selbst davon überzeugen.*

*Wie entfernen Sie denn jetzt Ihre Haare?*

## Die Beschwerde

Es ist normal, dass nicht 100% der Erwartungen unserer Kunden erfüllt werden können. Doch wichtig ist, wie gehen wir als Unternehmen hairfree mit Beschwerden um, wie gehen Sie als die Fachexpertin mit diesem Thema um.

Und wie können Sie Beschwerden vermeiden!

In diesem Leitfaden erarbeiten wir das Thema aus verschiedenen Aspekten heraus:

### **1. Die Erwartungshaltung Ihrer Kunden und Ihr Umgang damit von der Beratung bis zur letzten Behandlung**

- 1.1. Der optimale Einsatz des Formularwerks
- 1.2. Die Beratung
- 1.3. Ihre Fachexpertise

### **2. Die Behandlungen**

- 2.1. Die fachlich kompetente Durchführung der Behandlung
- 2.2. Qualitäts- und Zufriedenheitskontrollen
  - 2.2.1. Die Komfortgarantie
  - 2.2.2. Die Streichelweichgarantie
- 2.3. Kommunikation, Service- und Dienstleistung

### **3. Die Beschwerde**

- 3.1. Durchführung eines Beschwerdegespräches laut Leitfaden
- 3.2. Die Verbrennung

## 1. Die Erwartungshaltung Ihrer Kunden und Ihr Umgang damit von der Beratung bis zur letzten Behandlung

Um was geht es Tag für Tag im hairfree Institut: Um maximale Kundenzufriedenheit.

Welche Erwartungshaltung bringt der Kunde mit? Welche Erwartungshaltung vermitteln Sie Ihrem Kunden? Welche Versprechen machen Sie ihm? Wir versprechen unserem Kunden höchste Service- und Dienstleistung und diese sollte dann auch konsequent und bei jeder Begegnung mit dem Kunden dargereicht werden.

### 1.1. Der optimale Einsatz des Formularwerks

Die Kundenvereinbarung und die Behandlungsinformationen sind klar und einfach strukturiert, biologische und wissenschaftliche Zusammenhänge einfach erklärt und sachlich formuliert. Ganz klar wird hier darauf hingewiesen, dass eine 100% Garantie nicht gegeben werden kann. Damit für den Kunden keine Fragen unbeantwortet bleiben, setzen Sie die einzelnen Formulare laut Standards zur Bezahlung immer in der richtigen Reihenfolge ein.

### 1.2. Die Beratung

Überprüfen Sie sehr genau, welche Wortwahl Sie in der Beratung anwenden. Kleine Änderungen können dazu führen, dass der Kunde eine Erwartungshaltung einnimmt, die Sie möglicherweise nicht erfüllen können.

Kunde: Können Sie mir garantieren, dass die dauerhafte Haarentfernung funktioniert? 😞

#### Vergleiche:

a) hf: Wir machen 8 Behandlungen und dann sind die Haare sicher weg.

b) hf: Unsere Erfahrung zeigt, dass man mindestens 8/10 Behandlungen benötigt, um ein gutes Ergebnis zu erzielen. Auf dem Weg dorthin werden wir Sie begleiten und bei jeder Behandlung unser Bestes geben, das kann ich Ihnen versprechen. 90% unserer vielen, vielen Kunden sind dann mit dem Ergebnis sehr zufrieden, dennoch ist es möglich, dass nach der Durchführung der Behandlungen nochmals Haare nachkommen, z.B. durch hormonelle Umstellungen. Darauf haben wir aus biologischen Gründen keinen Einfluss. Hier werden wir gemeinsam besprechen, weitere Behandlungen durchzuführen, um auch diese Haare dauerhaft zu entfernen. 😊

#### Merke:

Es gibt keine Notwendigkeit, dass Sie sich für biologische Vorgaben rechtfertigen. Antworten Sie fachlich richtig, erklären Sie den biologischen Sachverhalt einmal und zeigen Sie durch Erfahrungswerte auf, dass die dauerhafte Haarentfernung mit hairfree die richtige Entscheidung ist.

## 1.3. Die Fachexpertise

Um den Kunden optimal zu beraten, benötigen Sie selbstverständlich auch das notwendige Fachwissen. Bei dunkler Haut, bei sehr empfindlicher Haut und bei hellen Haaren benötigen die Kunden mindestens 10 Behandlungen. Aus biologischen Gründen benötigen bestimmte Kunden mindestens 10 Behandlungen und werden darüber hinaus weitere Nachbehandlungen für ihre Zufriedenheit durchführen müssen. Grundsätzlich benötigt man eine Mehranzahl von Behandlungen bei krankhaftem Haarwuchs.

- *Hypertrichose*
- *Hirsutismus*

Als *Hypertrichose* = Überbehaarung bezeichnet man bei Männern und Frauen eine vermehrte Behaarung an Lokalisationen, die nicht dem typischen Behaarungsmuster entsprechen. Hypertrichosen können am ganzen Körper (diffus) oder nur an einer bestimmten Stelle des Körpers (umschrieben) auftreten.

Als Ursachen für *Hypertrichosen* kennt man erbliche Erkrankungen, innere Erkrankungen (Tumore), Störungen in der Produktion von Blutfarbstoffen, Nebenwirkungen bei der Einnahme von Medikamenten und Reizzustände der Haut wie frische Narben, Gips- oder Pflasterverbände.

*Hirsutismus* nennt man eine dem männlichen Behaarungsmuster entsprechende Körper- und Sexualbehaarung bei der Frau. Also Wachstum von Haaren in den Arealen Oberlippe und Kinn, zwischen den Brüsten, rund um die Brustwarzen, an den Schultern, an der Mittellinie des Bauches und eventuell den Zehenrücken. Oft ist die Störung vergesellschaftet mit Ausfall der Kopfhaare, Akne und Bildung von Pusteln im Gesichtsbereich. Der Begriff Virilisierung (Vermännlichung) kennzeichnet das Vorliegen von Hirsutismus zusammen mit Veränderungen weiterer Organe wie z.B. Vergrößerung der Klitoris, allgemeine Vergrößerung der Muskeln, Tieferwerden der Stimme und Haarausfall vom männlichen Typ.

Als Ursache für *Hirsutismus* kennt man :

- verstärkte Wirkung von Androgenen (männliche Sexualhormone, das Bekannteste = Testosteron) bei der Frau
- Vorliegen von PCOS (Polycystisches Ovarsyndrom = die häufigste endokrinologische Erkrankung bei geschlechtsreifen Frauen)
- altersbedingter Östrogenzerfall

Durch Fragestellungen in der Kundenergründung finden Sie gezielt heraus, ob es sich um eine krankhafte Form der Behaarung handelt und daraus resultierend die Empfehlung für die Anzahl der Behandlungen angepasst werden muss.

Folgende Fragen stellen Sie in der Kundenergründung:

- Seit wann haben Sie die Behaarung?
- Wie hat sich diese in den letzten Monaten, Jahren verändert, verstärkt?
- Hat sich außer der Behaarung sonst etwas geändert, das Ihnen aufgefallen ist?
- Können Sie mir sagen, ob in der Familie eine ähnlich starke Behaarung vorhanden ist?

## Biologisch Fakt:

Die Behandlung kann selbstverständlich durchgeführt werden. Die Haare können erfolgreich behandelt werden. Durch die besonderen Vorgaben können jedoch immer wieder neue Haarfollikel aktiviert werden. Von der Geburt an sind ca. 5 Millionen Haarfollikel im Körper eines jeden Menschen angelegt. Aktiv werden in der Regel nur 1 Million. Das bedeutet, dass die Differenz von 4 Millionen Haarfollikel aktiv werden können, nicht müssen.

## Empfehlung für Kunden:

hf: Liebe Frau XY, wir werden jetzt 10 Behandlungen durchführen. Es ist möglich, dass nach den Behandlungen nochmals Haare nachwachsen – darauf haben wir keinen Einfluss – und Sie 1-2 mal im Jahr eine Nachbehandlung bei uns durchführen werden. Auf dem Weg dorthin werden wir Sie begleiten und immer für Sie da sein, damit wir ganz individuell für Sie die optimale Behandlung durchführen. Ist das in Ordnung für Sie?

## 2. Die Behandlungen

Die perfekte Durchführung der Behandlung vom ersten bis zum letzten Termin bedingt letztlich ein gute, sehr gute oder exzellente Zufriedenheit Ihres Kunden.

### 2.1. Die fachlich kompetente Durchführung der Behandlung

Durch die kompetente Behandlung vermeiden Sie Unzufriedenheit auf Grund der Qualität der Behandlung. Überprüfen Sie folgende Schnittstellen und Tätigkeiten laut UGS im Ausbildungsordner:

- Begrüßung des Kunden
- Vor- und Nachbereitung des Behandlungsraumes
- Ablauf der einzelnen Tätigkeiten bei jeder Behandlung
- Zeitlicher Rahmen jeder einzelnen Behandlung
- Abstand zwischen den Behandlungen
- Impulsverbrauch
- Druck, Straffen, Tempo
- Wissen um Kontraindikationen
- Die optimalen Einstellungen laut Karteikarte
- Hygienische Aspekte
- Sitzpositionen des Kunden
- Arbeitspositionen der Fachexpertin
- Terminvergabe und Verabschiedung

### 2.2. Qualitäts- und Zufriedenheitskontrollen

#### 2.2.1. Die Komfortgarantie

→ siehe Leitfaden „Die Komfortgarantie“ Seite 1-8

## 2.2.2. Die Streichelweichgarantie

Die Streichelweichgarantie bekommt der Kunde nach der Durchführung der letzten Behandlung überreicht.

- Wir sind für Sie da, wenn nochmal ein Härchen nachkommt
- Ihr Kunde erhält als Stammkunde einen Preisvorteil bei Buchung eines weiteren Körperareals
- Wir motivieren den Kunden, uns weiterzuempfehlen und machen ihm dafür ein Geschenk: € 50,-

hf: Liebe Frau XY, heute war Ihre letzte Behandlung, wunderbar, es hat mir sehr viel Freude bereitet Sie auf dem Weg zu schöner glatter Haut zu begleiten und ich freue mich sehr, dass Sie so zufrieden sind. Natürlich würde es uns sehr freuen, wenn Sie uns weiterempfehlen – denn das ist das größte Lob für uns!

Denken Sie an uns, wenn Sie den Rasierer in anderen Körperarealen noch zur Hand nehmen müssen.

Falls nochmals ein paar Härchen nachkommen, rufen Sie uns an, damit wir einen Termin vereinbaren können. Wir werden uns das anschauen und auch diese Haare entfernen. Wir sind für Sie da. 😊

Falls wir von Ihnen nichts hören, würde ich mich gerne in ca ½ Jahr bei Ihnen melden, denn ich möchte natürlich wissen, wie es Ihnen geht. Ist das in Ordnung für Sie?

## 2.3. Kommunikation, Service- und Dienstleistung

Das wichtigste IST: Wie gehen Sie mit Ihrem Kunden um.

Der Kunde muss sich wohl fühlen, muss Ihnen vertrauen und sich auf jede Behandlung wirklich freuen. Überprüfen Sie Ihre persönlichen KKV's und setzen diese gezielt ein – von ersten bis zur letzten Behandlung.

- Denken Sie immer: ich mag Dich
- Überprüfen Sie die Einhaltung der UGS in allen Schnittstellen
- Begrüßen Sie Ihren Kunden immer mit Handschlag
- Verabschieden Sie ihn immer mit Handschlag und begleiten ihn zur Tür
- Arbeiten Sie sauber, freundlich, pünktlich, genau, gewissenhaft
- Arbeiten Sie bei intimen Behandlungen immer so, dass sich der Kunde wohl fühlt
- Geben Sie Ihrem Kunden Sicherheit durch klare Anweisungen
- Führen Sie Ihren Kunden durch Fragen zur Behandlung, Service und Dienstleistung und nehmen Sie ebenfalls Anteil an privaten Informationen
- Fragen Sie bei jeder Behandlung nach den Veränderungen zum letzten Mal
- Tragen Sie alle Infos im Memo-Feld hera ein
- Notieren Sie Ergebnisse
- Hören Sie Ihrem Kunden zu
- Nehmen Sie alle Aussagen Ihres Kunden ernst
- Reagieren Sie auf Äußerungen, Sorgen, Beschwerden
- Bedanken Sie sich, wenn der Kunde etwas vermeintlich Negatives äußert
- Sagen Sie Ihrem Kunden auch immer wieder, was er alles Tolles bekommt
- Sagen Sie Ihrem Kunden, dass er sich immer vertrauensvoll an Sie wenden kann
- Gehen Sie mit allen Informationen vertrauensvoll um und bedanken sich für das Vertrauen Ihres Kunden
- Besprechen Sie mit Ihren Kolleginnen Resultate bzw. Lösungsmöglichkeiten

## 3. Die Beschwerde

### 3.1. Durchführung eines Beschwerdegespräches laut Leitfaden in 7 Schritten am Beispiel: Unzufriedenheit des Kunden über das Behandlungsergebnis

Bewerten Sie die Reklamation eines Kunden immer als ein positives Zeichen. Es bedeutet, dass der Kunde momentan mit dem, was er bekommt, bekommen hat oder was er erwartet hat, nicht zufrieden ist. Er ist jedoch davon überzeugt, dass Sie die richtige Person und Ansprechpartnerin sind, die ihn zufrieden machen können.

Kunden nehmen oftmals allen Mut zusammen, um sich zu beschweren. Deshalb ist in manchen Fällen das Gespräch emotional aufgeladen.

#### Beachten Sie folgende Punkte:

- Mögen Sie Ihren Kunden; am einfachsten ist es, wenn Sie denken: ich mag Dich.
- Führen Sie das Gespräch immer in einer Umgebung, in der Sie ungestört sind
- Bieten Sie Ihrem Kunden einen Platz und ein Getränk an
- Schimpfen Sie nicht über Kolleginnen oder Mitarbeiter
- Ergreifen Sie nicht Partei gegen die Firma
- Machen Sie keine Versprechen, die Ihre Kompetenzen überschreiten.
- Es gibt keine Standardantworten. Was zählt ist Sachlichkeit, Freundlichkeit und Kompetenz

#### Schritt 1

#### Ruhe bewahren und Missverständnisse ergründen:

Lassen Sie Ihren Kunden ausreden. Hören Sie gut zu und machen Sie Notizen. Zeigen Sie Verständnis und bringen Sie zum Ausdruck, dass Sie es bedauerlich finden und es Ihnen leid tut, dass der Kunde nicht zufrieden ist.

Sie müssen sich nicht entschuldigen, Verständnis reicht.

Passen Sie Ihre Stimmung dem Kunden an; d.h. wenn jemand verärgert ist, dürfen Sie nicht auf gute Stimmung machen. Betroffenheit und Anteilnahme sind hier richtig.

Machen Sie Ihrem Kunden keine Angst.

Bei einer Beschwerde ist es wichtig, dass Ihr Kunde spricht und nicht Sie.

Lassen Sie Ihren Kunden ausreden und finden Sie durch gezielte Fragen heraus, was genau passiert ist.

#### Stellen Sie folgende Fragen:

- Wann genau sind die Haare wieder stärker, schneller nachgekommen?
- Seit wann müssen Sie wieder öfter rasieren?
- Hat sich in den letzten Wochen, Monaten etwas geändert...? Job, Gesundheit?
- Wie haben Sie in den letzten Monaten die Haare entfernt?
- Mussten Sie Medikamente einnehmen?
- Wenn Sie zurück überlegen... wie war der Verlauf nach den ersten Behandlungen? Was hat sich geändert?

Schreiben Sie die Antworten auf, gehen Sie jedoch nicht auf die einzelnen Antworten ein. Verteidigen oder rechtfertigen Sie sich nicht. Wenn Sie reden, dann nur um Fragen zu stellen oder Anteilnahme auszudrücken.

## Schritt 2

### Bedanken und Feedback geben:

Bedanken Sie sich. Sie sollen sich nicht entschuldigen, aber zeigen Sie Verständnis.

hf: Lieber Herr Kunde, ich kann verstehen, dass Sie nicht glücklich sind. Ich sehe, dass Sie in dem behandelten Areal Haare haben. Die Durchführung der Behandlung habe ich sehr genau überprüft und mit der Service-Hotline besprochen. Ich kann Ihnen bestätigen, dass die Durchführung und die Einstellungen der Behandlung richtig war. Laut wissenschaftlichen Studien weiß man, dass die konsequente Erhöhung der Energie von Behandlung zu Behandlung ein ganz klares Zeichen dafür ist, dass die Behandlung effektiv war. Die Antworten, die Sie mir gegeben haben, dass die Haare langsamer und feiner nachgekommen sind (dass sich Lücken gebildet haben) bestätigen das.

Warum sind jetzt wieder Haare gekommen?!

Die Haare, die wir behandelt haben, sind ausgefallen und können nicht wieder neu nachkommen. Doch der menschliche Körper hat von Geburt an insgesamt 5 Millionen Haarfollikel, die im Laufe des Lebens aktiviert werden können – durch Umstellungen im Laufe der Entwicklung, Krankheiten, Stress, hormonelle Änderungen, Medikamente. Die Biologie des Menschen gibt eigentlich vor, dass nur 1 Million dieser Haarfollikel Haare bilden. Darauf, dass doch auch der Rest aktiviert werden kann, haben wir keinerlei Einfluss.

Jetzt geht es darum, dass wir besprechen, wie wir auch diese Haare entfernen können.

## Schritt 3

### Lösung gemeinsam finden:

Fragen Sie zuerst den Kunden wie er sich eine gute Lösung vorstellt.

hf: Lieber Herr Kunde, wie stellen Sie sich eine gute Lösung vor?

- Sie haben sich vor unserem Gespräch bestimmte Gedanken gemacht, wie Sie sich das weitere Vorgehen vorstellen, was für Gedanken sind das?
- Welche Überlegungen haben Sie sich gemacht, damit wir Ihre Zufriedenheit erreichen?
- Welche Vorstellungen, Wünsche haben Sie zu diesem Gespräch mitgebracht?
- 

Erfahrungsgemäß macht der Kunde einen humaneren Lösungsvorschlag, als wir ihn selbst machen würden. Wenn wir auf den Lösungsvorschlag des Kunden eingehen können, ist die Akzeptanz am größten.

Falls wir auf seinen Vorschlag nicht eingehen können, fragen wir ihn nach alternativen Lösungen, die ihm auch noch zusagen könnten.

hf: Lieber Herr Kunde, diese Lösung werde ich nicht durchsetzen können, damit ich Alternativen besprechen kann,  
was ist für Sie eine akzeptable Lösung?

- Was wäre für Sie ebenfalls in Ordnung?
- Was könnten Sie sich auch noch vorstellen?
- Lieber Herr Kunde, diesen Vorschlag können wir nicht annehmen, was wäre für Sie auch eine gute Lösung?

Machen Sie eigene Lösungsvorschläge nur, wenn nicht anders möglich. Achten Sie unbedingt darauf, dass Sie dem Kunden nicht sagen, was Sie nicht können, sondern nur das, was möglich ist.

hf: Lieber Herr Kunde, wir werden bei Ihrem nächsten Termin folgendes tun:

- Fotodokumentation
- Behandlung mit verschiedenen Einstellungen
- Kontrolltermin nach 10-14 Tagen
- Kontrolltermin am Tag vor der Behandlung
- Telefonat zum Zeitpunkt , wann kommen die Haare wieder
- Preisreduktion
- Änderung der Behandlungsabstände
- Rücksprache mit dem Arzt

Beachten Sie:

Gewähren Sie keine Gratisbehandlungen, diese nimmt der Kunde als Schuldeingeständnis wahr. Machen Sie keine Aussagen zur Anzahl der noch notwendigen Behandlungen, da Ihnen dies nicht möglich ist.

#### **Schritt 4**

##### **Lösung bestätigen und bejahen lassen:**

Nachdem eine akzeptable Lösung gefunden wurde, wiederholen Sie diese wortwörtlich und fragen, ob diese Lösung für ihn in Ordnung ist. Gegebenenfalls ist eine schriftliche Fixierung des Besprochenen sinnvoll. So werden Missverständnisse ausgeräumt und die gefundene Lösung wird vom Kunden bejaht. Das schafft Vertrauen.

#### **Schritt 5**

##### **Lösung einhalten:**

Die besprochenen Punkte müssen eingehalten werden und terminiert werden. Die Durchführung wird Schritt für Schritt und detailliert protokolliert.

#### **Schritt 6**

##### **Erledigungskontrolle:**

Die Geschäftsführung bzw. Institutsleitung hat die Aufgabe die Erledigung zu kontrollieren.

## Schritt 7

### Lerneffekt:

Jede Beschwerde eines Kunden sollen Sie unter dem Aspekt betrachten:  
Was können Sie tun, um Beschwerden zu vermeiden?

### 3.2 Die Verbrennung

Der Gedanke an eine in seinem Institut durch Behandlungsfehler verursachte Verbrennung ist für jedes Mitglied unserer Unternehmensgruppe ein Gräuel. Dennoch besteht das realistische Risiko zu dieser Nebenwirkung ungemindert und während der sonnenreichen Sommermonate besonders.

Der verantwortungsvolle Umgang mit der INOS-Technologie und besondere Aufmerksamkeit in der Analyse der aktuellen Hautbeschaffenheit und Pigmentierung Ihrer Kunden ist entscheidend. Grundsätzlich analysieren Sie Ihre Kunden ganz besonders im Sommer sehr genau. Als Mitarbeiterin treffen Sie die Entscheidung, ob eine Behandlung durchgeführt wird.

Sollten Sie nicht sicher sein, ob die Angaben des Kunden zum Sonnenverhalten richtig sind, führen Sie die Behandlung nicht durch und verlegen die Termine. Der daraus resultierende Ärger des Kunden über die nicht durchgeführte Behandlung ist schnell vergessen, denn Sie gehen weder für sich noch für den Kunden ein Risiko ein.

### Vorgehensweise bei einer Verbrennung aus juristischer Sicht:

- Genaue Dokumentation jeder Verbrennung.
- Teilen Sie jede Verbrennung sofort Ihrem Vorgesetzten mit, damit die richtigen Schritte eingeleitet werden können.
- Bei Rechtsstreitigkeiten auf keinen Fall einen Alleingang mit Ihrer Haftpflicht vornehmen.
- hairfree hat einen Kooperationsanwalt im Organigramm genannt, der für alle Haftpflichtversicherungen als Prozessanwalt tätig werden kann.
- Sollte es im Alleingang zu einem Missmanagement kommen vor Gericht, kann dies Auswirkungen auf das gesamte Unternehmen sowie Folgeurteile haben.

### Folgende Reihenfolge halten Sie bei einem Verbrennungsfall ein:

- Wenn der Kunde sich meldet, bestellen Sie diesen umgehend zu einer Analyse in das Institut oder machen Sie einen Vororttermin aus.
- Machen Sie Bilder und schicken Sie diese umgehend an [service@hairfree.com](mailto:service@hairfree.com) mit den Informationen: Behandlungsanzahl, Areal, Hauttyp, Joule und den Kundendaten wie Alter und Geschlecht.
- Beruhigen Sie den Kunden und vereinbaren Sie einen Termin mit einem kooperierenden Arzt vor Ort. Gehen Sie bestenfalls zum Arzttermin mit, um Ihre Expertise, sowie unsere Technik vorzustellen und mögliche pauschalierte Vorurteile des Arztes zu zerstreuen.
- Stellen Sie sicher, dass die Verbrennung mit skincare n°1 und skincare n°2 versorgt wird. Die Erfahrung zeigt, dass Hautirritationen, die sofort medizinisch versorgt werden (Cortison) viel schneller heilen und Farbunterschiede der Hautpigmentierung sehr zügig verschwinden.
- Wenn eine Verbrennung, Rötung, Schwellung bemerkt wird, raten Sie zur Hautkühlung bei 6-8°C, nicht kühler. Eventuell zu starke Kühlung kann wiederum Gewebserfrierungen verursachen!

- Das Öffnen eventueller Brandblasen muss steril und in ärztlicher Aufsicht erfolgen, weil es sonst zu einer Wundinfektion kommen kann. Geöffnete Brandblasen brauchen Luftkontakt und dürfen nicht verklebt oder bepflest werden.
- Raten Sie Ihrem Kunden von jeder nicht durch einen Dermatologen verschriebenen Selbstmedikation ab.
- Schwache an Sonnenbrand erinnernde Hautrötung kann mit skincare n°1 und skincare n°2 behandelt werden. Zur Erstversorgung einer Verbrennung verwenden Sie dieses Produkt ebenfalls. Der Wirkstoff Dexpanthenol, auch als Pantothenol, D-Panthenol oder Panthenol bezeichnet, wird im Körper zu Pantothenensäure umgewandelt. Pantothenensäure spielt eine wesentliche Rolle im Hautstoffwechsel. Dexpanthenol wird in Wasser-Öl-Emulsionen gut von der Haut aufgenommen und reichert sich am Anwendungsort an. Es unterstützt die Neubildung der Hautzellen und trägt so zur Regeneration bei. Darüber hinaus hat Dexpanthenol auch juckreizlindernde, entzündungshemmende und wundheilungsfördernde Eigenschaften.
- Halten Sie regelmäßigen Kontakt zum Kunden, um sich über den Heilungsverlauf zu informieren.
- Vereinbaren Sie nach dem Arztbesuch einen Telefontermin – 2 Tage später – um die ersten Informationen zum Heilungsprozess zu erfahren. Notieren Sie alle Informationen in der Kundenkartei/herea.
- Im Weiteren telefonieren Sie mindestens einmal wöchentlich mit dem Kunden, um sich nach dem Wohlbefinden zu erkundigen.
- Nach 4 Wochen laden Sie den Kunden ins Institut ein, um sich selbst ein Bild vom Heilungsprozess zu machen. Nach dem ersten Monat kontaktieren Sie den Kunden alle 3 Wochen, bis die Haut vollständig geheilt ist.
- Durch die konsequente Betreuung des Kunden vermeiden Sie, dass der Kunde weitere Schritte einleitet und Ihnen im weiteren Behandlungsverlauf vertraut.

Notizen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# 4

FORMULARWERK

# hairfree

## Fragebogen 1 „Wünsche“

Sehr geehrte hairfree Kundin, sehr geehrter hairfree Kunde,  
damit wir Sie optimal beraten können, bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen. Ihre Daten werden von uns vertrauensvoll behandelt und wir unterliegen natürlich der Schweigepflicht.

Vielen Dank für Ihr Verständnis, Ihr hairfree Institut

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? .....

Name, Vorname, Geb. Datum .....

Strasse, PLZ, Ort .....

Tel. und E-Mail-Adresse .....

Wo enthaaren Sie Ihren Körper? (Mehrfachnennungen möglich)

- Achsel       Bauch       Arme       Gesicht       Intimbereich       Brust  
 Oberschenkel       Unterschenkel       Rücken       Gesäß       Bikinizone       Gar nicht

Wie enthaaren Sie Ihren Körper? (Mehrfachnennungen möglich)

- Elektrorasur       Enthaarungscreme       Epilationsgeräte       Sugaring  
 Heiß-/Kaltwachs       Nassrasur       Zupfen       Gar nicht

Wie viel Zeit verwenden Sie wöchentlich für Ihre Körperenthaarung?

- 1-5 Min.       6-10 Min.       10-20 Min.       Über 20 Min.

Wie viel Geld geben Sie monatlich für Enthaarung aus?

- 0 €       bis 10 €       bis 20 €       bis 30 €       über 30 €

Kennen Sie unsere Behandlungsmethode und haben Sie bereits Erfahrung mit dauerhafter Haarentfernung?

- Nein       Ja

Wie wichtig ist für Sie:

weniger wichtig

sehr wichtig

	1	2	3	4	5	6
Mehr Zeit für die schönen und wichtigen Dinge des Lebens						
Geldersparnis						
Besseres Aussehen						
Spontaneität für Hobbys, Familie und Freunde						
Gepflegter Körper, Wohlbefinden, persönliche Ästhetik						
Selbstsicherheit, Selbstvertrauen						

Ich bin damit einverstanden, dass die von mir eingetragenen personenbezogenen Daten zur Prüfung bzw. Vorbereitung einer Kundenvereinbarung im hairfree Institut von dem nebenstehend genannten Unternehmen sowie der hairfree GmbH verarbeitet werden. Meine Rechte als Betroffener im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (insbesondere meine Auskunfts-, Änderungs-, Lösungs- und Widerrufsrechte) werden gewahrt. Nähere Informationen dazu befinden sich auf [www.hairfree.com/datenschutz](http://www.hairfree.com/datenschutz).

Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten von dem nebenstehenden Unternehmen sowie der hairfree GmbH dazu genutzt werden dürfen, um interessante Angebote, Informationen über neue Produkte und Dienstleistungen zur dauerhaften Haarentfernung sowie Newsletter an mich zu versenden. Diese Einwilligung kann ich jederzeit durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem nebenstehenden Unternehmen oder der hairfree GmbH widerrufen. Nähere Informationen dazu befinden sich auf [www.hairfree.com/datenschutz](http://www.hairfree.com/datenschutz).

Ort, Datum .....

Unterschrift .....

## hairfree

### Fragebogen 2 „Medizin“

Sehr geehrte hairfree Kundin,  
sehr geehrter hairfree Kunde,

um Ihnen eine sichere Behandlung zu gewährleisten, bitten wir Sie, diesen Fragebogen gewissenhaft auszufüllen. Wir können uns so auf mögliche Kontraindikationen einstellen. Ihre Daten werden von uns vertrauensvoll behandelt und wir unterliegen natürlich der Schweigepflicht.

Vielen Dank für Ihr Verständnis,  
Ihr hairfree Institut

Name, Vorname, Geb. Datum: .....

Nehmen Sie zurzeit Medikamente ein? Ja Nein  
Wenn ja, bitte diese angeben: .....

Nehmen Sie zurzeit Johanniskraut oder andere lichtsensibilisierende Präparate ein?

Wurde bei Ihnen in den letzten 5 Jahren Krebs diagnostiziert?

Sind Ihnen Herz- Kreislauferkrankungen bekannt?

Liegt bei Ihnen eine Epilepsie vor?

Wurde bei Ihnen ein Venenleiden festgestellt?

Besteht bei Ihnen eine Infektion?

Leiden Sie an Diabetes?

Befinden Sie sich in einem hormonellen Umschwung? ( z.B. Wechseljahre )

Besteht zurzeit eine Schwangerschaft?

Haben Sie Allergien? Wenn ja, gegen: .....

Nehmen Sie regelmäßig Sonnenbäder (natürlich, künstlich)?

Wurde bei Ihnen in den letzten 14 Tagen eine Impfung durchgeführt  
oder ist eine Impfung geplant?

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift

## hairfree

### Fragebogen 3 „Behandlung“

- ✓ Kein Solarium oder intensives Sonnenbad in den letzten 14 Tagen
- ✓ Keine Einnahme von Antibiotika in den letzten 14 Tagen
- ✓ Keine Impfung in den letzten 14 Tagen
- ✓ Keine Einnahme von Medikamenten oder Nichteinnahme von Medikamenten abweichend vom Anamnesebogen
- ✓ Kein Verwenden von Peeling, Selbstbräuner, Enthaarungscremes in den letzten 14 Tagen vor der Behandlung
- ✓ Kein Auftragen von Ölen oder Cremes mit Citrus-Inhaltsstoffen in den letzten 5 Tagen vor der Behandlung
- ✓ Es besteht keine Schwangerschaft

Bestätigt am:	Unterschrift:

## hairfree

### Fragebogen 4 „Zufriedenheit“

Sehr geehrte hairfree Kundin, sehr geehrter hairfree Kunde,

hairfree ist der Spezialist und größter Anbieter für dauerhafte Haarentfernung im deutschsprachigen Raum. Mehrere tausend Behandlungskunden vertrauen hairfree jährlich Ihre Haut an. Um genau dieses entgegen gebrachte Vertrauen kontinuierlich zu verbessern, bitten wir Sie, folgende Fragen ehrlich und offen zu beantworten.  
**Vielen Dank!**

hairfree Institut: .....

Ihre Adresse: .....

Stadt: .....

Name: .....

Anschrift: .....

Anschrift: .....

(falls geändert)

Behandlungsareale: .....

Telefon: .....

Behandlungsanzahl: .....

E-Mail: .....

#### Meine Bewertung

	sehr zufrieden (5)	zufrieden (4)	weniger zufrieden (3)	enttäuscht (2)
Wie ist Ihr bisheriger Gesamteindruck von hairfree?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie war die Erstberatung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie gefällt Ihnen das Ambiente des Institutes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sind Sie zufrieden mit den Behandlungsergebnissen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie das Vertrauensverhältnis zur hairfree Expertin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### In welchen Körperarealen finden Sie Ihre Behaarung störend und enthaaren diese?

- Achsel     Arme     Bauch     Bikinizone/Intim     Brust     Füße     Gesicht  
 Oberschenkel     Po     Rücken     Unterschenkel     .....

#### Was halten Sie davon, durch die Behandlung weiterer Areale mit hairfree zu profitieren?

.....

#### Das waren meine Erfahrungen: .....

.....

Die größte Anzahl unserer Kunden wusste bis zum Erstkontakt mit unseren hairfree Experten nur sehr wenig oder nichts über die dauerhafte Lösung mit hairfree. Wir erleben sehr oft, dass unsere Kunden zum Schnuppern Ihre Freunde oder Partner zur Behandlung mitbringen.



Für eine Kundenempfehlung erhalten Sie 50 Euro in bar.

Möchten Sie gerne jemanden mitbringen?     Ja     Nein

Gerne teilen Sie uns die Telefonnummer und den Namen mit, wir kontaktieren Ihre Empfehlung:

.....

Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten sowie die eingetragenen Informationen von dem nebenstehenden Unternehmen sowie der hairfree GmbH dazu genutzt werden dürfen, um die empfohlene Person zwecks einer Einladung in ein hairfree-Institut zu kontaktieren. Diese Einwilligung kann ich jederzeit durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem nebenstehenden Unternehmen oder der hairfree GmbH widerrufen. Nähere Informationen dazu befinden sich auf [www.hairfree.com/datenschutz](http://www.hairfree.com/datenschutz).

Ort, Datum

Unterschrift

## hairfree

### Fragebogen 5 „Behandlungserfolge“

Name: .....

Meine hairfree Behandlung:

Datum: .....

Areal	Anzahl der Behandlungen

1. Wie ist Ihr Gesamteindruck?

.....  
.....

2. Wie oft müssten Sie enthaaren um immer glatte Haut zu haben?

3. Wie entfernen Sie die Haare?

4. Hat sich Ihre Haut verändert? Mehr oder weniger Irritationen?

5. Wie wachsen die Haare nach? 1.) Eher dicker oder dünner?

2.) Schneller oder Langsamer?

6. Wann genau kommen die Haare wieder?

7. Wachsen die Haare alle regelmäßig nach oder haben sie unterschiedliche Längen?

8. Haben Sie schon ein positives Feedback von anderen bekommen?

9. Haben Sie einen Unterschied der Schmerzskala spüren können?

10. Ist das Ergebnis auf der rechten und linken Seite gleich?

11. Haben Sie schon mal bemerkt, dass die Haare ausgefallen sind?

12. Haben Sie während der Behandlung, schon mal einen Unterschied gesehen/ gespürt?  
Wenn ja, bei welcher?

13. Hat sich in Ihrem Leben etwas verändert?

Operation/Krankheit/Medikamente

Job/Arbeitswechsel/Stress

Privat

.....

14. Nehmen Sie zur Zeit Medikamente? Wenn ja, welche?

.....

15. Ist ein starker Haarwuchs in Ihrer Familie bekannt?

.....

16. Wie lange vor unserem ersten Termin haben Sie die Haare entfernt und wie? Auch mal anders ?

.....

## Gesprächsmanagement

Erst-Kontakt:	
Erwartung des Kunden:	
Preisvorstellung:	
Wer ist der Entscheider:	
Seit wann enthaaren Sie ?	
Wie bauen Sie die Enthaarung in ihren Tagesablauf ein?	
Wie regelmäßig entfernen Sie die Haare?	
Wie oft müssen Sie die Haare entfernen?	
In welchen Situationen stören Sie die Haare?	
Welche Fragen stellte der Kunde?	
Welche Wünsche hat der Kunde?	
Welche Einwände wurden vom Kunden gebracht?	
Wie haben Sie auf den Einwand des KD reagiert/ geantwortet?	
Wie sind Sie mit Ihrem Kunden verblieben?	

# hairfree

Kundenvereinbarung

## Kundenvereinbarung

Zwischen

dem hairfree Institut Musterstadt (Inhaber: Stempel Institut)

und

Frau / Herrn Susanne Mustermann  
Anschrift Musterstraße 1  
PLZ / Ort 12345 Musterstadt

wird ein Vertrag geschlossen, der die Erbringung einer kosmetischen Dienstleistung an unerwünschten Haaren mittels des INOS® Behandlungssystems an nachfolgend genannten Körperarealen zum Gegenstand hat:

1. 8x Achsel ..... à 100,-
2. 8x Intim ..... à 200,-
3. 10x Oberlippe à 60,-
4. ....

Über die mit diesem Vertrag in Bezug genommenen Körperareale wird eine schematische Ansicht (sog. Arealblatt) aufgenommen. Das Arealblatt ist Bestandteil dieses Vertrages.

Der Vertrag beinhaltet 26 Behandlungen zum Gesamtpreis von 3.000,- € inkl. der gesetzl. MwSt. Der Gesamtpreis ist mit Unterzeichnung dieser Kundenvereinbarung sofort zahlbar und fällig, wenn und soweit nicht eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Der Kunde verpflichtet sich zur Inanspruchnahme der mit dem hairfree Institut vereinbarten Behandlungen.

Sofortzahlung mit 5% Skonto (=150,-) = 2.850,-

Es gelten die umstehend abgedruckten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf die wir ausdrücklich hinweisen!

Musterstadt, 28.02.20xx  
Ort, Datum

Unterschrift & Stempel Institut  
hairfree Institut

Musterstadt, 28.02.20xx  
Ort, Datum

Unterschrift Kunde  
Kunde/in

## Kostenlose Ratenzahlungsvereinbarung

Zwischen

dem hairfree Institut ..... (Inhaber: ..... )

und

Frau / Herrn .....

wird folgende Ratenzahlungsvereinbarung geschlossen:

Der Kunde hat mit dem hairfree Institut die Durchführung von Behandlungen unerwünschter Haare gemäß der anliegenden Kundenvereinbarung vom ..... (vollständige Datumsangabe des Vertrages) vereinbart. Im Rahmen dieser Kundenvereinbarung wurde ein Behandlungspreis von ..... € inklusive der gesetzl. MwSt. vereinbart.

In Ergänzung zu dieser Kundenvereinbarung treffen die Parteien folgende kostenlose Ratenzahlungsvereinbarung:

Gesamt-Behandlungspreis gemäß Behandlungsvertrag	.....	€
abzgl. 20 % Anzahlung vom Gesamtbehandlungspreis	.....	€
= Restbetrag / Gesamtbetrag Ratenzahlung	.....	€

In den dargestellten Beträgen ist die gesetzliche MwSt. bereits enthalten.

Die Anzahlung ist spätestens mit Unterzeichnung dieses Ratenzahlungsvertrages fällig und zahlbar. Die Zahlung des Restbetrages i.H.v. .... € wird in ..... (Anzahl der Raten) mit einer monatlichen Rate i.H.v. .... € inklusive gesetzl. MwSt. bezahlt. Die erste Rate ist zum ..... des ..... auf den Vertragsabschluss folgenden Monats zahlbar und fällig; die weiteren Raten jeweils zum ..... eines jeden Folgemonats.

Das hairfree Institut kann die Ratenzahlungsvereinbarung wegen Zahlungsverzugs des Kunden kündigen, wenn

- der Kunde mit mindestens zwei aufeinander folgenden Raten ganz oder teilweise in Zahlungsrückstand ist, oder
- er bei einer Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung bis zu drei Jahren mit Ratenzahlungen in Höhe von mindestens 10 Prozent oder bei einer Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung von mehr als drei Jahren von mindestens 5 Prozent des Gesamtnennbetrages der Ratenzahlung in Zahlungsrückstand ist,

und das hairfree Institut dem Kunden erfolglos eine zweiwöchige Frist zur Zahlung des rückständigen Betrags mit der Erklärung gesetzt hat, dass es bei Nichtzahlung innerhalb der Frist die gesamte Restschuld verlange. Das hairfree Institut bietet dem Kunden spätestens mit der Fristsetzung ein Gespräch über die Möglichkeiten einer einverständlichen Regelung an (siehe Nr. 5 der AGB).

Ort, Datum

hairfree Institut

Ort, Datum

Kunde/in

# hairfree

SEPA- Lastschriftmandat

## SEPA-Lastschriftmandat für SEPA-Basis-Lastschriftverfahren (SEPA Direct Debit Mandate for SEPA Core Direct Debit Scheme)

Wiederkehrende Zahlungen/Recurrent Payments

Name und Anschrift des Zahlungsempfängers (Gläubiger)

Gläubiger-Identifikationsnummer (CI/Creditor Identifier)

KV-Nummer

SEPA-Lastschriftmandat

Ich/Wir ermächtige(n)

[Name des Zahlungsempfängers]

Zahlungen von meinem/unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise(n) ich/wir mein/unser Kreditinstitut an, die von  
[Name des Zahlungsempfängers]

auf mein/unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann/Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, gegenüber meinem/unserem Kreditinstitut die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem/unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Kontoinhaber (Vorname, Name, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)

Kreditinstitut

BIC

IBAN

DE \_\_\_\_\_

Ort, Datum

Unterschrift

## hairfree

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

**1. Inhalt des Vertrages**

Zwischen den Parteien wurde ein Vertrag geschlossen, der Erbringung kosmetischer Dienstleistungen mittels der INOS® Methode an unerwünschter Haare an bestimmten Körperarealen zum Gegenstand hat. Umfang und Inhalt des Vertrages ergeben sich aus den Bestimmungen der zwischen dem hairfree Institut und dem Kunden abgeschlossenen Kundenvereinbarung und den nachfolgenden Bestimmungen.

**2. Haftung des hairfree Instituts/Mitverschulden des Kunden**

1) Das hairfree Institut haftet für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit des Kunden in Fällen des Vorsatzes, der groben und der leichten Fahrlässigkeit ohne Beschränkungen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das hairfree Institut haftet für seine Vertreter oder Personen, deren es sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten bedient.

2) Das hairfree Institut haftet für Schäden an sonstigen Rechtsgütern nur in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit. Das hairfree Institut haftet insoweit auch für seine Vertreter oder Personen, deren es sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten bedient.

3) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die schuldhaftige Nichtbeachtung der im Dokument „Behandlungsinformationen zur Haarentfernung mit der INOS® Methode“ beschriebenen Maßnahmen ein Verhalten darstellt, das zur Minderung seiner Ansprüche gegenüber dem hairfree Institut in einem Schadenfall führen kann (Mitverschulden), wenn der eingetretene Schaden hierauf beruht. Ein solches Mitverschulden kann auch vorliegen, wenn der Kunde schuldhaft gegen behandlungsbezogene Anweisungen des Personals des hairfree Institutes verstößt, wenn der Kunde zum Zeitpunkt des Abschlusses des Behandlungsvertrages trotz entsprechender Nachfrage schuldhaft falsche Angaben hinsichtlich körperlicher Vorbelastrungen gemacht hat, wenn der Kunde schuldhaft die Anweisungen hinsichtlich der Vorbereitung zur jeweiligen Behandlung (insbesondere Aufnahme einer Flüssigkeitsmenge von mind. 2 Liter pro Tag, Rasur, etc.) sowie für den Zeitraum nach der Behandlung (insbesondere das Unterlassen von Sonnenbädern bzw. das Aufsuchen von Solarien) nicht beachtet hat und der eingetretene Schaden jeweils hierauf beruht.

4) Behauptet und beweist das hairfree Institut im Falle eines Schadens Umstände, die auf ein Mitverschulden des Kunden hinweisen, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass er die Anweisungen im Formular „Behandlungsinformationen zur Haarentfernung mit der INOS® Methode“ eingehalten, die Anweisungen des Fachpersonals des hairfree Institutes beachtet, zum Zeitpunkt des Abschlusses des Behandlungsvertrages trotz entsprechender Nachfrage zutreffende Angaben hinsichtlich körperlicher Vorbelastrungen gemacht, die Anweisungen hinsichtlich der Vorbereitung zur jeweiligen Behandlung (insbesondere Aufnahme einer Flüssigkeitsmenge von mind. 2 Liter pro Tag, Rasur, etc.) eingehalten, sowie die Anweisungen für den Zeitraum nach der Behandlung (insbesondere das Unterlassen von Sonnenbädern bzw. das Aufsuchen von Solarien) beachtet hat.

5) Weitergehende Haftungsansprüche gegen das hairfree Institut bestehen nicht und zwar unabhängig von der Rechtsnatur der vom Kunden gegen das hairfree Institut erhobenen Ansprüche. Hiervon unberührt bleibt die Haftung nach den vorstehenden Absätzen. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

**3. Leistungen des hairfree Instituts und Mitwirkungsverpflichtung des Kunden**

1) Optimal für die Behandlung mit der INOS® Methode ist die Durchführung der Einzelbehandlungen nach einem am Haarwachstum orientierten Behandlungszyklus (ca. alle 6-8 Wochen). Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der mit dem hairfree Institut vereinbarten Behandlungstermine bzw. Behandlungszyklen. Im Falle der Nichteinhaltung vereinbarter Behandlungstermine bzw. von Behandlungszyklen durch den Kunden, hat dieser gegenüber dem hairfree Institut keinerlei Ersatzansprüche im Hinblick auf das mit der Behandlung angestrebte Ergebnis.

2) Das hairfree Institut vereinbart mit dem Kunden jeweils einen festen Behandlungstermin und trägt für die ordnungsgemäße Bereitstellung von Personal und Technik Sorge. Ein Anspruch des Kunden auf Durchführung einer Behandlung durch eine(n) bestimmte(n) Mitarbeiter(in) des hairfree Instituts besteht nicht.

3) Eine kostenfreie Terminverschiebung ist nur möglich, wenn diese mind. 48 Stunden vor dem bereits vereinbarten Termin erfolgt. Kurzfristigere Stornierungen oder Terminausfälle, die nicht vom hairfree Institut verschuldet werden, werden jeweils mit einer Gebühr von 25,- € für Behandlungen bis zu 1 Stunde und 50,- € für Behandlungen ab 1 Stunde berechnet und sind sofort mit Erhalt der Rechnung zahlbar und fällig. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass dem hairfree Institut kein Schaden oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.

4) Der Kunde kann gegenüber Zahlungsforderungen des hairfree Instituts nur mit unbestrittenen und/oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

**4. Gewährleistungsausschluss**

Aufgrund der im Dokument „Behandlungsinformationen mit der INOS® Methode“ enthaltenen Informationen übernimmt das hairfree Institut keine Gewährleistung für den Eintritt eines mit der Behandlung verfolgten Leistungserfolgs. Ein Anspruch auf Rückzahlung oder Minderung des vereinbarten Gesamtbehandlungspreises wegen eines ausbleibenden Leistungserfolgs, gemäß dem vorstehenden Satz, wird ausgeschlossen. Ein Anspruch auf Erstattung von Zahlungen des Kunden für den Fall der vorzeitigen Beendigung der Kundenvereinbarung wird ausgeschlossen, soweit die Zahlungen des Kunden dem Wert der erbrachten Behandlungen entsprechen. Maßgeblich für die Ermittlung des Werts der Behandlungen ist der vereinbarte Preis für die Einzelbehandlung und die Anzahl der tatsächlich erbrachten Einzelbehandlungen. Im Übrigen bleiben die Ansprüche des Kunden unberührt.

**5. Kündigung der Ratenzahlungsvereinbarung**

Das hairfree Institut kann die Ratenzahlungsvereinbarung wegen Zahlungsverzugs des Kunden kündigen, wenn der Kunde mit mindestens zwei aufeinander folgenden Teilzahlungen ganz oder teilweise in Verzug ist, oder er bei einer Vertragslaufzeit bis zu drei Jahren mit mindestens 10 Prozent oder bei einer Vertragslaufzeit von mehr als drei Jahren mit mindestens 5 Prozent des Nennbetrags des Gesamtbehandlungspreises bzw. der Verzug ist und das hairfree Institut dem Kunden erfolglos eine zweiwöchige Frist zur Zahlung des rückständigen Betrags mit der Erklärung gesetzt hat, dass es bei Nichtzahlung innerhalb der Frist die gesamte Restschuld verlange. Das hairfree Institut bietet dem Kunden spätestens mit der Fristsetzung ein Gespräch über die Möglichkeiten einer einverständlichen Regelung an.

**6. Sonstige Bestimmungen**

Soweit Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise nicht wirksam und/oder nicht durchführbar sind, wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Das Gleiche gilt, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Regelungslücke enthalten.

## Behandlungsinformationen zur Haarentfernung mit der INOS® Methode

### 1. Allgemeine Informationen

Die besondere hairfree INOS® Methode ist das Ergebnis moderner Forschung und technischer Entwicklung. Die Abkürzung INOS® steht für INtelligent Optical Sapphire und bezeichnet ein hochmodernes Photo-Epilations-Verfahren. Bei der Anwendung der hairfree INOS® Methode wird Licht eines genau definierten Spektrums durch ein hochreines Saphirglas auf die Haut aufgebracht. Dieses Licht wirkt kurzzeitig auf das Haar und die für das Haarwachstum verantwortliche Haarwurzel ein, so dass keine neuen Haare mehr gebildet werden können.

### 2. Biologische Basisinformationen zu Ihrer Behandlung

Die Anzahl der Einzelbehandlungen, die zur dauerhaften Befreiung eines Körperareals von unerwünschten Haaren erforderlich ist, ist abhängig von der individuellen Beschaffenheit des menschlichen Organismus, des Hauttyps, der Haarfarbe, der Haardichte und der Haarstärke. Ihre Anzahl kann nicht mit letzter Sicherheit bei Abschluss des Behandlungsvertrages festgelegt werden. Je nach Kunde ist die Durchführung von - in der Regel - mindestens acht bis zehn Einzelbehandlungen erforderlich, um ein Körperareal dauerhaft von Haaren zu befreien. Diese Anzahl kann variieren und basiert auf Erfahrungswerten, die im Lauf der Zeit im hairfree Franchisesystem gesammelt wurden, sowie auf den nachfolgenden Umständen:

- Der menschliche Körper besitzt ca. 4-5 Millionen Haarfollikel, von denen nur etwa 1-2 Millionen aktiv sind.
- Es gibt vier verschiedene Wachstumsstadien des Haares, die sich nochmals in einzelne Phasen unterteilen. Ein Haar kann nur in einer dieser Wachstumsphasen, nämlich in der späten Wachstumsphase, wirksam mit der hairfree INOS® Methode behandelt werden.
- Nicht aktive Haarfollikel und Haare, die sich nicht in der Wachstumsphase befinden, können nicht behandelt werden.
- Veränderungen des menschlichen Hormonhaushalts können die Ursache für die Aktivierung bisher inaktiver Haarfollikel sein und somit ein erneutes Haarwachstum an bereits behandelten Körperarealen auslösen.
- Krankhafte Störungen (insbesondere Hirsutismus und Hypertrichose) können die Ursachen für dauerhaftes Haarwachstum und/oder die Aktivierung von bisher nicht aktiven Haarfollikeln sein. Haare, die aufgrund solcher Störungen wachsen, können mit der hairfree INOS® Methode behandelt werden. Man benötigt jedoch erheblich mehr Behandlungen.
- Optimal für die Behandlung mit der INOS® Methode und das mit der Behandlung angestrebte Ergebnis, ist die Durchführung der Einzelbehandlungen nach einem, am Haarwachstum orientierten Behandlungszyklus (je nach Körperareal alle 4-12 Wochen). Das Überspringen einzelner Behandlungen ist unschädlich, so lange die am Haarwachstum orientierten Behandlungszyklen eingehalten werden.

Aufgrund der vorgenannten Ausführungen ist hairfree nicht in der Lage, eine Garantie für eine dauerhafte Haarentfernung zu geben; ein Nachwachsen von helleren und dünneren Haaren kann bei manchen Kunden beobachtet werden. In solchen Fällen besprechen Sie eine Nachbehandlung mit Ihrem hairfree Institut.

Die hairfree INOS® Methode wird schon seit vielen Jahren erfolgreich eingesetzt. Letztlich handelt es sich bei der hairfree INOS® Methode um eine Behandlung mit Licht. Um Risiken zu vermeiden, bitten wir Sie, sich die folgenden Behandlungsinformationen genau durchzulesen und zu beachten:

### 3. Verhalten vor der Behandlung und während des Behandlungszeitraums

**Vor der Behandlung und während des Behandlungszeitraums sollten Sie folgende Maßnahmen beachten:**

- Vermeiden Sie jegliche Impfung in einem Zeitraum von 14 Tagen vor jeder Behandlung.
- Die Einnahme von Mitteln und/oder Medikamenten (insbesondere Antibiotika, lichtsensibilisierende Präparate oder solche mit blutverdünnender Wirkung) können die Ursache für Hautrötungen im schlimmsten Fall sogar Verbrennungen sein. Sollten Sie auf die Einnahme von Mitteln oder Medikamenten angewiesen sein, vergewissern Sie sich, dass das Präparat einer Behandlung mit der INOS® Methode nicht entgegensteht. Nach Möglichkeit sollte die letzte Einnahme solcher Mittel oder Medikamente zwei Wochen vor einer Behandlung erfolgen. Bitte besprechen Sie die Einnahme von Mitteln oder Medikamenten vor der Behandlung und während des Behandlungszeitraums auf jeden Fall immer mit Ihrem hairfree Institut. Das hairfree Institut hat die Möglichkeit, die Verträglichkeit solcher Mittel oder Medikamente durch einen medizinischen Service klären zu lassen. Die Durchführung eines Sen-

sibilitätstestes gibt Auskunft über mögliche Überempfindlichkeitsreaktionen der Haut.

- Das gewünschte Behandlungsareal sollten Sie 14 Tage vor und nach der Behandlung keiner intensiven Lichteinwirkung (Sonnenbad oder Solarium) aussetzen. Gleiches gilt für die Anwendung von Selbstbräunungsmitteln in einem Zeitraum von 14 Tagen vor Durchführung einer Behandlung. Durch die hiermit verbundene Aktivierung des körpereigenen Farbstoffes Melanin kann es zu Hautirritationen und in seltenen Fällen sogar zu Verbrennungen kommen.
- Vermeiden Sie in einem Zeitraum von 14 Tagen vor jeder Behandlung das Färben von Haaren an den zu behandelnden Körperarealen.
- Ein Peeling an dem zu behandelnden Körperareal sollte 14 Tage vor der Behandlung vermieden werden. In seltenen Fällen kann es zu Hautirritationen kommen.
- Vermeiden Sie in einem Zeitraum von zwei Tagen vor jeder Behandlung Massagen, sowie kosmetische Anwendungen (z.B. Cellulitebehandlungen) des zu behandelnden Körperareals.
- Tragen Sie am Tag der Behandlung keine Salben oder Cremes (insbesondere Enthaarungscremes oder Selbstbräuner) mit medizinischen Wirkstoffen auf das zu behandelnde Körperareal auf. Medizinische Wirkstoffe von Cremes und Salben können zu Hautreizungen, Wechselwirkungen und im schlimmsten Fall sogar zu Verbrennungen führen.
- Tragen Sie am Tag der Behandlung keine Kosmetika, Deos oder Cremes mit Zitrusanteilen auf das zu behandelnde Körperareal auf.
- Damit die Behandlung optimal durchgeführt werden kann, bitten wir Sie, das Behandlungsareal am Abend vor jeder Behandlung zu rasieren. Bei der Behandlung unzugänglicher Körperareale bitten wir Sie, uns rechtzeitig zu informieren, damit wir die Rasur für Sie vornehmen können.
- Entfernen Sie vor der Behandlung und während des gesamten Behandlungszeitraums am zu behandelnden Körperareal keine Haare durch Zupfen mittels einer Pinzette, durch Wachs oder durch Epilation.
- Nehmen Sie am Tag der Behandlung ausreichend Wasser (mindestens zwei Liter) zu sich. Damit begünstigen Sie den Behandlungsverlauf.
- Bei besonders sensibler Haut kann am Tag der Behandlung eine leichte Rötung entstehen, die regelmäßig wenige Stunden nach der Behandlung wieder abklingt. Geben Sie Ihrer Haut nach der Behandlung genügend Zeit zur Regeneration. In Ihrem hairfree Institut können Sie die auf eine Behandlung mit der INOS® Methode abgestimmten Pflegeprodukte Skincare 1 und Skincare 2 erwerben.
- Für eine optimale Behandlung sollten Sie Ihr hairfree Institut in einem, dem Wachstumszyklus des Haars angepassten, Zeitintervall aufsuchen. Die Bestimmung des richtigen Zeitintervalls ist abhängig von dem zu behandelnden Körperareal und wird individuell festgelegt. Wir empfehlen Ihnen, die zwischen Ihnen und Ihrem hairfree Institut vereinbarten Behandlungstermine einzuhalten.

**Bitte beachten Sie in Ihrem eigenen Interesse die vorstehenden Maßnahmen!**

#### 4. Risiken und mögliche Nebenwirkungen

Die INOS® Behandlungsmethode wird von hairfree seit Jahren erfolgreich angewendet. Allerdings bestehen selbst bei fachgerechter Durchführung der Behandlung gewisse Restrisiken, die in seltenen Fällen zu Komplikationen führen können. Über folgende Risiken möchten wir Sie insbesondere aufklären:

- Die Lichtquelle der hairfree INOS® Methode kann bei nicht fachgemäßer und/oder unzureichender optischer Abschirmung Schädigungen der Augen hervorrufen. Tragen Sie daher unbedingt die Schutzbrillen und / oder die Augenpads, die Ihnen von unserem Fachpersonal ausgehändigt werden!
- Da die INOS® Behandlungsmethode mit reinem Licht eines bestimmten Frequenzbereichs arbeitet, kann es in seltenen Fällen zu Pigmentstörungen (Hyper- oder Hypopigmentierung) kommen. Regelmäßig bilden sich solche Pigmentstörungen nach einiger Zeit zurück.
- In seltenen Fällen können Hautirritationen auftreten, die nach einigen Tagen wieder abklingen.
- In seltenen Fällen, insbesondere bei Nichtbeachtung der Maßnahmen vor der Behandlung und während des Behandlungszeitraums, können Verbrennungen auftreten.
- Bei der Behandlung mit der INOS® Methode spüren Sie ein leichtes Prickeln auf der Haut. Sollten Sie wider Erwarten bei der Behandlung ein Missempfinden (insbesondere nadelstichtartige Schmerzen) haben, unterrichten Sie bitte die hairfree Mitarbeiterin sofort darüber. Die hairfree Mitarbeiterin wird in einem solchen Fall die Behandlung überprüfen und die Behandlungsparameter Ihrer individuellen Verträglichkeit anpassen.
- In sehr seltenen Fällen kann es aufgrund der Behandlung zu einem vorübergehend vermehrten Haarwuchs kommen (so genannte paradoxe Hypertrichose).

# hairfree

Empfangsquittung

## Empfangsquittung

Hiermit bestätige ich, dass ich die Dokumente

- „Behandlungsinformationen mit der INOS® Methode“,
- ein Exemplar der Kundenvereinbarung samt umseitiger Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- sowie die gemeinsame Datenschutzerklärung des unten genannten Instituts und der hairfree GmbH

erhalten habe.

Die vorgenannten Unterlagen habe ich vom hairfree Institut in

erhalten.

Name, Vorname .....

Ort, Datum .....

Unterschrift Kunde .....

# hairfree

Empfangsquittung  
Ratenzahlungsvereinbarung

## Empfangsquittung

Hiermit bestätige ich, dass ich die Dokumente

- „Behandlungsinformationen mit der INOS® Methode“,
- ein Exemplar der Kundenvereinbarung samt umseitiger Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- die gemeinsame Datenschutzerklärung des unten genannten Instituts und der hairfree GmbH
- sowie das Merkblatt über die Belehrung zum Widerrufsrecht und über die Widerrufsfolgen vor Abschluss der Ratenzahlungsvereinbarung

erhalten habe.

Die vorgenannten Unterlagen habe ich vom hairfree Institut in

.....  
erhalten.

Name, Vorname .....

Ort, Datum .....

Unterschrift Kunde .....

## Datenschutzerklärung des hairfree Instituts

### A. Gemeinsame Verantwortliche der Datenerhebung und Datenverarbeitung im Sinne des Art. 26 DS-GVO sind:

Der Inhaber des o.g. hairfree Instituts:  
hairfree Institut | Inhaber | Straße | Plz/Ort | Telefax | E-Mail

Die hairfree Systemzentrale:

hairfree GmbH  
Rheinstraße 19-21  
64283 Darmstadt  
Fax: 06151 / 9510222  
E-Mail: datenschutz@hairfree.com

Institutsstempel

Weitere Informationen zur gemeinsamen Verantwortlichkeit der Verantwortlichen finden Sie unten unter Punkt C.

### B. Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten

Datenschutzbeauftragte sind:

Des hairfree Instituts (optional):

Der hairfree Systemzentrale:

Mathias Dehe  
Dehe Consulting GmbH  
Scheidertalstraße 16  
65329 Hohenstein  
Deutschland  
Fax: 06128 / 741286  
E-Mail: datenschutz@hairfree.com

### C. Gemeinsame Verantwortlichkeit und zugrundeliegende Vereinbarungen

Der oben genannte Inhaber des hairfree Instituts und die hairfree GmbH haben eine Vereinbarung über die gemeinsame Verantwortung gemäß Art 26 Abs. 2, Satz 2 DS-GVO zum Zwecke der

- Unterstützung der Betriebsführung des Verantwortlichen,
- Unterstützung der Qualitätssicherung bei der Erbringung der Dienstleistung durch den Verantwortlichen,
- Unterstützung bei der Mitarbeiterentwicklung des Verantwortlichen,
- Unterstützung bei der Entwicklung neuer kosmetischer Dienstleistungen

geschlossen.

Diese Vereinbarung beinhaltet im Wesentlichen

- die Verpflichtung der hairfree GmbH zur Errichtung und Unterhaltung eines CRM-Systems (hera), mit Hilfe dessen die personenbezogenen Daten von Kunden des Verantwortlichen gespeichert und verarbeitet werden (Mittel der Verarbeitung),
- die Festlegung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz,
- das Recht der hairfree GmbH Zugriff auf die im CRM-System abgelegten Daten grundsätzlich nur in anonymisierter Form zur Erfüllung der oben aufgeführten genannten Zwecke zu nehmen,
- das Recht der hairfree GmbH Zugriff auf die im CRM-System abgelegten Daten in personalisierter Form zur Erfüllung der oben aufgeführten genannten Zwecke ausschließlich bei Vorliegen einer diesbezüglichen Einwilligung der Betroffenen und nach auf dieser Grundlage erfolgter Freigabe durch das Institut nehmen zu können und dies technisch und organisatorisch sicherzustellen,
- die Verpflichtung des Studioinhabers als Verantwortlichen zur Sperrung der personalisierten Daten bei Widerruf der datenschutzrechtlichen Einwilligung,
- die Art der personenbezogenen Daten, die im CRM-System erhoben und verarbeitet werden,
- die Aufteilung der Verpflichtungen der gemeinsamen Verantwortlichen nach der DS-GVO hinsichtlich der Rechte des Betroffenen (siehe unten unter C.),
- die Einschaltung von Auftrags- bzw. Unterauftragsverarbeitern und deren Überprüfung,
- die Führung des Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten,
- die Festlegung der Prozesse bei Datenpannen,
- die Benennung eines Datenschutzbeauftragten.

## D. Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten

### I. Anbahnung eines Behandlungsvertragsabschlusses

#### 1. Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Wenn Sie uns Ihr Interesse am Abschluss eines Behandlungsvertrages mitteilen, prüfen wir gemeinsam mit Ihnen und anhand der von Ihnen bereitgestellten Informationen, welche Art und welcher Umfang der Behandlung Ihren Bedürfnissen entspricht und ob etwaige besondere Umstände in Ihrer Person, z.B. gesundheitlicher Art, vorliegen, die bei der Behandlung zu beachten sind oder einer Behandlung entgegen stehen. Zur Durchführung einer entsprechenden Beratung und ihrer Dokumentation sowie zum Zwecke der späteren Abwicklung des Behandlungsverhältnisses erheben wir in dieser Phase folgende Daten:

- Anrede, Vorname, Nachname, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer
- Geburtsdatum
- Bankverbindung
- Gesundheitsdaten gemäß Fragebogen 2 „Medizin“

#### 2. Zweck der Verarbeitung

Die Erhebung und Verarbeitung der Daten erfolgt zum Zwecke der Beratung bezüglich der Behandlung und der Vertragsanbahnung, im Falle einer gewünschten Ratenzahlungsvereinbarung ferner zur Prüfung der Bonität.

### 3. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung

Die Zulässigkeit der Erhebung personenbezogener Daten der Bewerber und Interessenten richtet sich zum einen nach Art. 6 Abs. 1 lit. f) der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Mit Ihrer diesbezüglichen Kontaktaufnahme und der Beratung bezüglich Art und Umfang einer durch uns erfolgenden Behandlung besteht ein vorvertragliches Schuldverhältnis zu dessen Erfüllung die Verarbeitung der vorbenannten Daten erforderlich ist, so dass zusätzlich Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO als Rechtsgrundlage maßgebend ist.

Soweit wir für Verarbeitungsvorgänge personenbezogener Daten eine Einwilligung der betroffenen Person einholen, dient ferner Art. 6 Abs. 1 lit. a EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

### 4. Dauer der Speicherung

Die Erforderlichkeit der Verarbeitung für die Zwecke der Vertragsanbahnung endet, wenn feststeht, dass die Vertragsverhandlungen nicht fortgeführt werden und nicht in den Abschluss eines Behandlungsvertrages münden werden.

Die im Rahmen der Vertragsverhandlungen erhobenen und verarbeiteten Daten speichern wir regelmäßig für eine Dauer von weiteren 6 Jahren ab diesem Zeitpunkt.

Sofern wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten (aus HGB, StGB oder AO) zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind, wir ein überwiegendes berechtigtes Interesse an der hierüber hinausgehenden Speicherung haben oder Sie in eine darüber hinaus gehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO eingewilligt haben, sind diese Fristen maßgeblich.

### 5. Weitergabe von Daten an Dritte

Ihre persönlichen Daten werden über die oben genannten Verantwortlichen hinaus außer in den nachfolgenden Fällen und dort genannten Zwecken nicht an Dritte weitergegeben.

- Liegen die Voraussetzungen für eine Behandlung vor und ist der Abschluss eines Behandlungsvertrages mit Gewährung einer Ratenzahlung bezüglich der Behandlungskosten gewünscht, so behalten wir uns vor, bei einer Auskunft (Creditreform, Schufa) Bonitätsanfragen zu etwaigen Negativmerkmalen einzuholen. Zu diesem Zweck werden die zur eindeutigen Identifikation erforderlichen Daten, Name, Anschrift und Geburtsdatum, an die Auskunft übermittelt.

## II. Abschluss und Durchführung eines Behandlungsvertrages

### 1. Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Mit Abschluss des Behandlungsvertrages und im Rahmen seiner Durchführung erheben und verarbeiten wir folgende teilweise bei den Vorgesprächen bereits erhobene Daten:

- Anrede, Vorname, Nachname, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer
- Geburtsdatum
- Bankverbindung
- Gesundheitsdaten gemäß Fragebogen 2 „Medizin“
- Behandlungsverlauf (Art, Anzahl, Zeitpunkte von Behandlungen, Behandlungsverlauf und -ergebnisse)

### 2. Zweck der Verarbeitung

Die Erhebung und Verarbeitung der Daten erfolgt zum Zwecke des Abschlusses und der Durchführung des Behandlungsvertrages und zum Zwecke der wechselseitigen Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis.

Ihre E-Mail-Adresse nutzen wir bei erfolgreichem Abschluss eines Behandlungsvertrages ferner, um Sie über Angebote, Produktneuerungen und Aktionen bezüglich unserer Behandlungsleistungen vergleichbarer Art zu informieren. Dieser Verwendung der E-Mail-Adresse können Sie bei Erhebung der Daten oder zu einem späteren Zeitpunkt jederzeit widersprechen.

### 3. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung

Die Zulässigkeit der Erhebung personenbezogener Daten der Bewerber und Interessenten richtet sich zum einen nach Art. 6 Abs. 1 lit. f) der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Soweit die Verarbeitung der Daten zum Zwecke des Abschlusses und der Durchführung des Behandlungsvertrages und zum Zwecke der wechselseitigen Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Behandlungsvertrag erforderlich ist, ist zusätzlich Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO Rechtsgrundlage der Verarbeitung.

Soweit wir für Verarbeitungsvorgänge personenbezogener Daten eine Einwilligung der betroffenen Person einholen, dient ferner Art. 6 Abs. 1 lit. a) EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

### 4. Dauer der Speicherung

Die Erforderlichkeit der Verarbeitung für die Zwecke des Abschlusses und der Durchführung eines Behandlungsvertrages endet mit Beendigung des Behandlungsvertrages.

Die im Rahmen der Vertragsverhandlungen und des Abschlusses des Behandlungsvertrages erhobenen und verarbeiteten Daten speichern wir regelmäßig für eine Dauer von weiteren 10 Jahren ab diesem Zeitpunkt.

Sofern wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c) DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten (aus HGB, StGB oder AO) zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind, wir ein überwiegendes berechtigtes Interesse an der hierüber hinausgehenden Speicherung haben oder Sie in eine darüber hinaus gehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a) DSGVO eingewilligt haben, sind diese Fristen maßgeblich.

## 5. Weitergabe von Daten an Dritte

Ihre persönlichen Daten werden über die oben genannten Verantwortlichen hinaus außer in den nachfolgenden Fällen und dort genannten Zwecken nicht an Dritte weitergegeben.

## E. Betroffenenrechte

Als betroffener Person stehen Ihnen nach der DS-GVO folgende Rechte zu:

- vom Verantwortlichen eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden (Recht auf Bestätigung),
- vom Verantwortlichen eine unentgeltliche Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten personenbezogenen Daten, sowie eine Kopie dieser Auskunft zu erhalten (Recht auf Auskunft),
- die unverzügliche Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten bzw. die Vervollständigung Sie betreffender personenbezogener Daten vom Verantwortlichen zu verlangen (Recht auf Berichtigung),
- vom Verantwortlichen zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden (Recht auf Löschung),
- vom Verantwortlichen die Einschränkung der Verarbeitung der Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten zu verlangen (Recht auf Einschränkung der Verarbeitung),
- die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, welche Sie dem Verantwortlichen bereit gestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese einem anderen Verantwortlichen ungehindert zu übermitteln (Recht auf Datenübertragbarkeit),
- aus Gründen, die sich aus Ihrer persönlichen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen (Recht auf Widerspruch),
- nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt (Automatisierte Entscheidung einschließlich Profiling),
- diese datenschutzrechtliche Einwilligung jederzeit zu widerrufen (Recht auf Widerruf),
- Beschwerde gegen den Verantwortlichen bei der für ihn zuständigen Aufsichtsbehörde zu erheben (Beschwerderecht).

## F. Geltendmachung und Durchsetzung der Betroffenenrechte

Ungeachtet der unter B. dargestellten Aufteilung der Verpflichtungen zwischen den Verantwortlichen können Sie sich jederzeit zur Geltendmachung Ihrer Rechte wahlweise an einen der oben unter A. genannten Verantwortlichen oder den unter B. genannten Datenschutzbeauftragten wenden.

Die für den jeweiligen Verantwortlichen zuständige Stelle ist die Landesdatenschutzbehörde am Sitz des jeweiligen Verantwortlichen. Eine Liste der zuständigen Datenschutzbehörden der Länder finden Sie unter: [https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften\\_Links/anschriften\\_links-node.html](https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html)

## Datenschutzrechtliche Einwilligung des / der

.....  
(Herrn / Frau)

.....  
(Name, Vorname)

.....  
(Straße, Hausnummer)

.....  
(PLZ, Ort)

.....  
(Geburtsort, -datum)

gegenüber dem hairfree Institut

(Verantwortlicher im Sinne der DS-GVO)

### A. Allgemeines zur Erhebung und Verarbeitung von Daten im Rahmen von Behandlungsverhältnissen

Die im Behandlungsvertrag angegebenen oder im Rahmen seiner Anbahnung oder Durchführung erhobenen personenbezogenen Daten, insbesondere

- Name, Vorname, Adresse, Kontaktdaten (E-Mail, Telefon, Fax)
- Geburtsdatum
- Bankverbindung
- Gesundheitsdaten
- Behandlungsverlauf

deren Verarbeitung zum Zwecke der Durchführung des Vertragsverhältnisses (Artikel 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO) oder zur Wahrung der berechtigten Interessen des Franchisegebers oder eines Dritten erforderlich ist, sofern nicht Ihre Interessen, Grundrechte oder Grundfreiheiten entgegenstehen und überwiegen (Artikel 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO), werden auf Grundlage der vorgenannten gesetzlichen Berechtigungen verarbeitet, ohne dass es insoweit einer Einwilligung bedarf.

Die Verarbeitung erfolgt insoweit für folgende Zwecke:

- Anbahnung und Durchführung vereinbarter Dienstleistungen,
- Prüfung der Durchführbarkeit der vereinbarten Dienstleistung,
- Durchführung von Bonitätsanfragen bei gewünschter Ratenzahlung,
- Qualitätsmanagement, insb.-Prüfung und Sicherstellung von Behandlungsstandards

Der Inhaber des oben genannten hairfree Instituts und die hairfree GmbH haben insoweit eine Vereinbarung über die gemeinsame Verantwortung gemäß Art 26 Abs. 2, Satz 2 DS-GVO des aus der Datenschutzerklärung ersichtlichen wesentlichen Inhalts abgeschlossen.

Für jede darüber hinausgehende Nutzung der personenbezogenen Daten und die Erhebung zusätzlicher Informationen bedarf es regelmäßig der Einwilligung des Betroffenen (Artikel 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO).

Im Folgenden können Sie uns für dort genannte Nutzungen und die Erhebung zusätzlicher Informationen Ihre Einwilligung FREIWILLIG erteilen. Der Abschluss und die Durchführung des Behandlungsvertrages ist nicht davon abhängig, ob und in welchem Umfang Sie uns nachfolgend Ihre Einwilligung erteilen.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit ganz oder teilweise widerrufen. Sie können den Widerruf entweder postalisch, per E-Mail oder per Fax an das o.g. hairfree Institut übermitteln. Es entstehen Ihnen dabei keine anderen Kosten als die Portokosten bzw. die Übermittlungskosten nach den bestehenden Basistarifen.

Ihre Rechte als Betroffener können Sie ferner der mit dem Behandlungsvertrag bereitgestellten Datenschutzerklärung des hairfree Instituts entnehmen.

#### B. Einwilligung in die Verarbeitung und Weitergabe personenbezogener Daten

Sind Sie mit den folgenden Nutzungszwecken und Erhebung und Verarbeitung von Daten durch die Verantwortlichen einverstanden, kreuzen Sie diese bitte bei JA entsprechend an. Wollen Sie keine Einwilligung erteilen, kreuzen Sie diese bei NEIN an.

Ich willige ein, dass das oben genannte hairfree Institut meine oben unter A. genannten Arten von personenbezogenen Daten an die Systemzentrale des hairfree Systems, die hairfree GmbH, Rheinstraße 19-21, 64283 Darmstadt, weitergeben darf, damit mich die Systemzentrale im Falle einer unvorhergesehenen Nichtverfügbarkeit des Instituts, seiner Leistungen und/oder des Betreibers insbesondere auch zur Fortsetzung laufender Behandlungen informieren kann.

JA  NEIN

Ich willige ein, dass das oben genannte hairfree Institut meine oben unter A. genannten Arten von personenbezogenen Daten im Falle eines Inhaber-/ Betreiberwechsels des o.g. Instituts an den Nachfolger weiter geben darf, damit dieser die Daten für eine Fortsetzung der Vertragsbeziehung nutzen kann, wenn und soweit auch der Nachfolger/neue Inhaber das Institut als Lizenznehmer der hairfree GmbH und als Institut des hairfree Systems fortführt..

JA  NEIN

Ich willige ein, dass das oben genannte hairfree Institut meine oben unter A. genannten Arten von personenbezogenen Daten an die Systemzentrale des hairfree Systems, die hairfree GmbH, Rheinstraße 19-21, 64283 Darmstadt, weitergeben darf und beide Verantwortlichen die Daten zu Qualitätssicherung, Prüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards der Behandlung sowie zur postalischen oder elektronischen Übermittlung von Empfehlungen, Informationen und Mitteilungen zu Aktionen, Produkten, Produktneuerungen und Dienstleistungen des Instituts und/oder des hairfree Systems nutzen dürfen.

JA  NEIN

# hairfree

Datenschutzrechtliche  
Einwilligung

Ich willige ein, dass das oben genannte hairfree Institut meine Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, E-Mail, Telefon, Fax) an die Systemzentrale des hairfree Systems, die hairfree GmbH, Rheinstraße 19-21, 64283 Darmstadt, weitergeben darf und beide Verantwortlichen die Daten zur postalischen oder elektronischen Übermittlung von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen auch von Kooperationspartnern des Instituts oder der hairfree GmbH im Bereich kosmetischer Produkte und Körperpflege nutzen dürfen.

JA  NEIN

.....  
[Ort, Datum]

.....  
[Unterschrift des Betroffenen]

© by hairfree

### Belehrung zum Widerrufsrecht

Sie beabsichtigen mit der Kundenvereinbarung auch eine kostenlose Ratenzahlungsvereinbarung mit dem nachstehenden hairfree Institut bzw. dessen Inhaber zu schließen. Sie können Ihre auf den Abschluss der kostenlosen Ratenzahlung gerichtete Willenserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Frist beginnt nach Abschluss der Ratenzahlungsvereinbarung, aber erst, nachdem Sie diese Widerrufsbelehrung erhalten haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Sie können Ihre diesbezügliche Erklärung per (eingeschriebenem) Brief, Telefax oder E-Mail oder mit jedem anderen dauerhaften Datenträger übermitteln.

Der Widerruf ist zu richten an:

hairfree Institut | Inhaber | Straße | Plz/Ort | Telefax | E-Mail

Institutsstempel  
(Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzes)

#### Belehrung über die Widerrufsfolgen:

Widerrufen Sie als Kunde diese Ratenzahlungsvereinbarung, so sind Sie auch an die Kundenvereinbarung zur Behandlung unerwünschter Haare nicht mehr gebunden.

Steht Ihnen als Kunde in Bezug auf die Kundenvereinbarung ein Widerrufsrecht zu, so sind Sie mit wirksamem Widerruf der Kundenvereinbarung auch an die Ratenzahlungsvereinbarung nicht mehr gebunden. Für die Rechtsfolgen des Widerrufs sind die in der Kundenvereinbarung getroffenen Regelungen und die hierfür erteilte Widerrufsbelehrung maßgeblich.

Sind Sie auf Grund des Widerrufs der Ratenzahlungsvereinbarung an die Kundenvereinbarung nicht mehr gebunden, sind insoweit die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.



## Behandlungsareal

## Behandlungspreis

Oberlippe	ab 60,00 €
Kinn	ab 70,00 €
Augenbrauen	ab 70,00 €
Koteletten / Wangen (jeweils)	ab 80,00 €
Gesicht komplett	ab 180,00 €
Nacken oder Hals (jeweils)	ab 100,00 €
Achseln	ab 100,00 €
Brust (um die Brustwarzen)	ab 80,00 €
Unter- / Oberarme (jeweils)	ab 160,00 €
Nabel- / Bauchlinie	ab 80,00 €
Steißbein	ab 90,00 €
Lendenbereich	ab 150,00 €
Pofalte	ab 120,00 €
Gesäß	ab 180,00 €
Bikinilinie	ab 150,00 €
Bikini inkl. Poansatz	ab 180,00 €
Intimbereich	ab 200,00 €
Unterschenkel (ohne Knie)	ab 250,00 €
Oberschenkel	ab 300,00 €
Oberschenkel innen / hinten (jeweils)	ab 160,00 €

Alle Preisangaben verstehen sich inkl. 19 % MwSt. Es gelten unsere allgemeinen Geschäfts- und Zahlungsbedingungen.



## Behandlungsareal

## Behandlungspreis

Wangenkorrektur	ab 80,00 €
Bart	ab 180,00 €
Hals	ab 120,00 €
Nacken	ab 80,00 €
Hände	ab 120,00 €
Achseln	ab 120,00 €
Unterarme	ab 170,00 €
Oberarme	ab 180,00 €
Brust	ab 200,00 €
Bauch	ab 200,00 €
Schultern	ab 220,00 €
Rücken	ab 400,00 €
Gesäß	ab 200,00 €
Pofalte	ab 140,00 €
Steißbein	ab 90,00 €
Lendenbereich	ab 170,00 €
Intimbereich	ab 280,00 €
Unterschenkel (ohne Knie)	ab 280,00 €
Oberschenkel	ab 300,00 €

Alle Preisangaben verstehen sich inkl. 19 % MwSt. Es gelten unsere allgemeinen Geschäfts- und Zahlungsbedingungen.

# hairfree

Name:



Datum

Unterschrift

# hairfree

Name: \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Unterschrift

hairfree

Name:

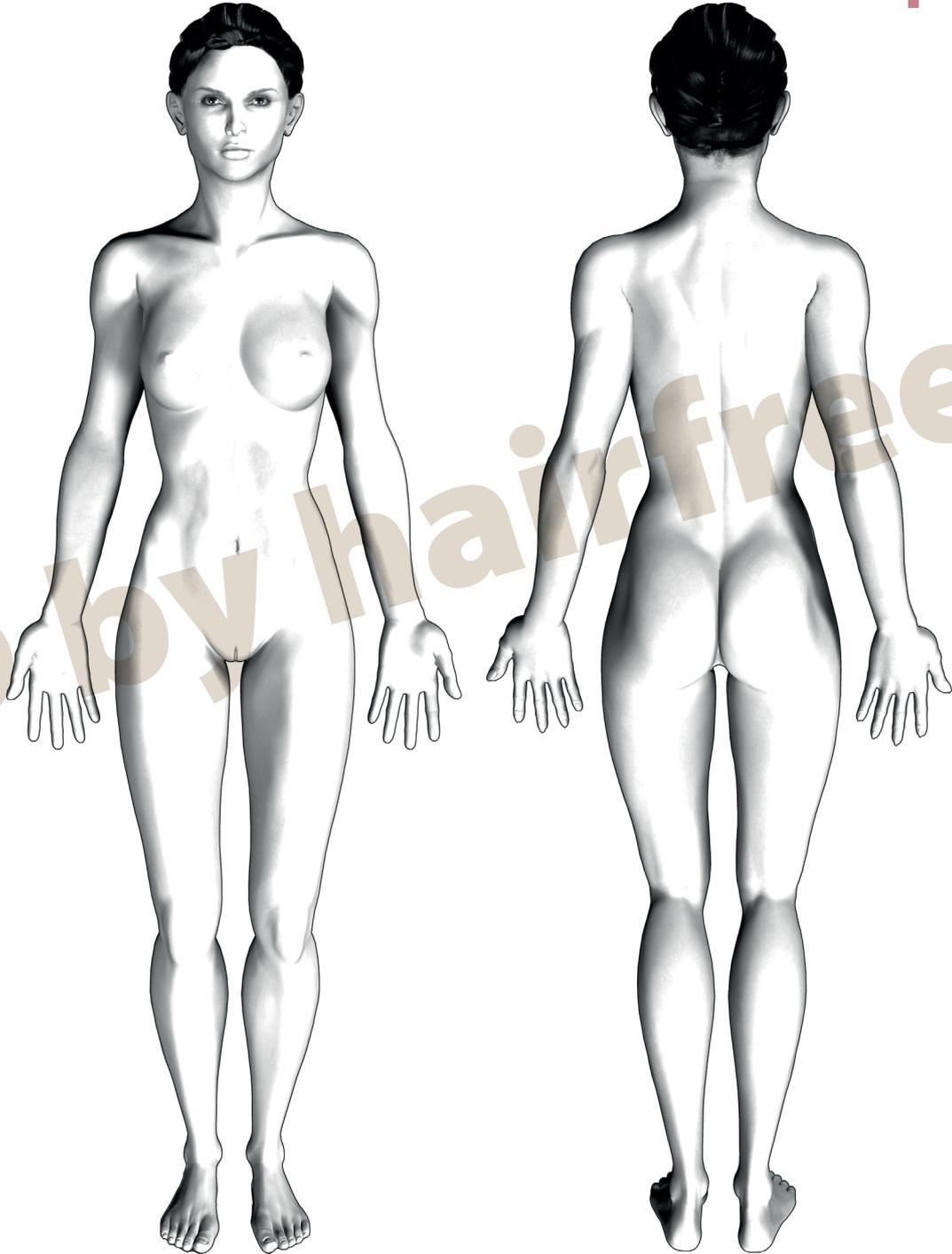


.....  
Datum

.....  
Unterschrift

# hairfree

Name: \_\_\_\_\_

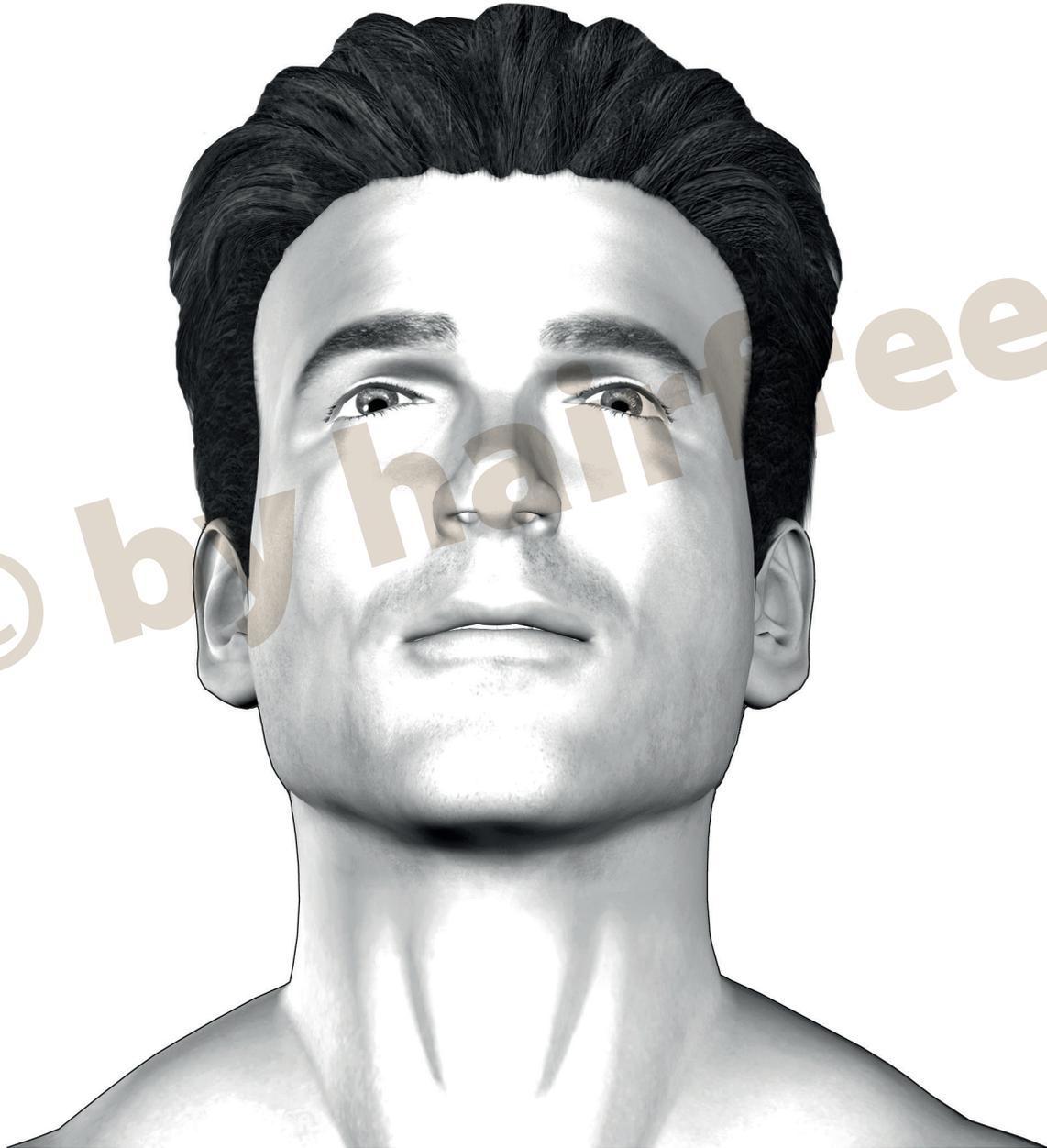


\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Unterschrift

# hairfree

Name: \_\_\_\_\_



.....  
Datum

.....  
Unterschrift

# hairfree

Name: \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Unterschrift

# hairfree

Name: \_\_\_\_\_

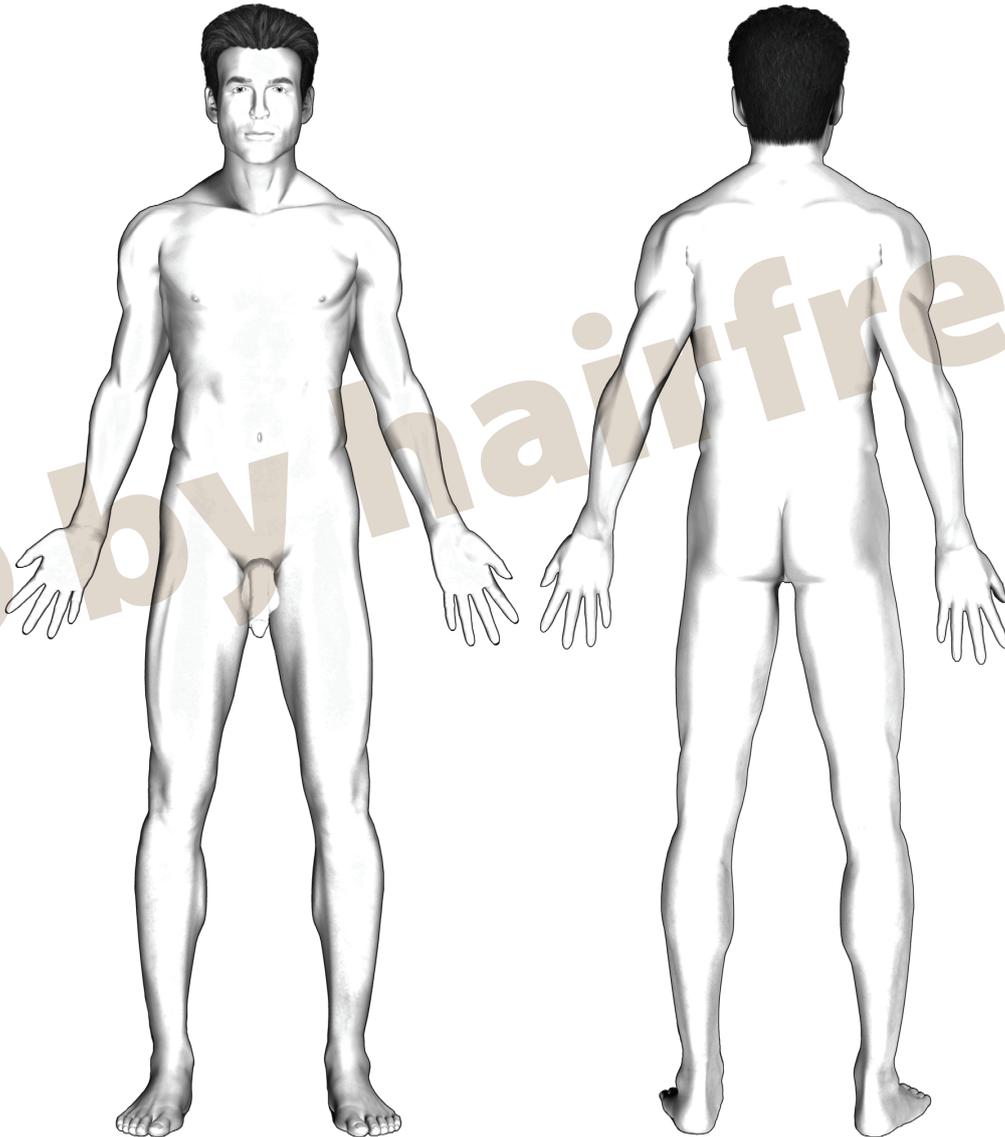


.....  
Datum

.....  
Unterschrift

# hairfree

Name: \_\_\_\_\_



.....  
Datum

.....  
Unterschrift

## Information on hair removal treatment by means of the INOS® method

### 1. General information:

The special hairfree INOS© method is the result of modern research and technological development. INOS© is an acronym for Intelligent Optical Sapphire, the name of an ultra-modern photo epilation procedure. When using the hairfree INOS© method, light from a specific spectrum is applied to the skin via a high-purity sapphire glass. This light acts on the hair and the root responsible for hair growth for a short period of time so that no new hair can be formed.

### 2. Fundamental biological information on your treatment:

- The human body has around 4 to 5 million hair follicles of which only around 1 to 2 million are active.
- There are four different growth stages which in turn comprise individual phases. Effective treatment with the hairfree INOS© method is only possible if the hair is in one of these growth phases, that is to say in the later growth phase.
- Non-active hair follicles and hair which is not in the growth phase cannot be treated by means of the hairfree INOS© method.
- Changes to the human hormonal balance may cause new hair growth in areas that have already undergone treatment.
- Pathological disorders (in particular hirsutism and hypertrichosis) may cause permanent hair growth and/or activate formerly inactive hair follicles. Hair growing due to such disorders can be treated by means of the hairfree INOS© method. However, a larger number of treatments will be required.

For the above reasons and depending on the nature of the human organisms, the type of skin, the colour and density of hair, at least eight to ten individual treatments are required to remove hair permanently from an area of the body. This information is based on empirical values and may not apply in individual cases. For the above reasons hairfree is not able to guarantee permanent hair removal; some customers note that fairer and thinner hair starts to grow. In such cases please discuss a secondary treatment with your hairfree institute.

The hairfree INOS© method has been successful for many years. Ultimately, the hairfree INOS© method is a treatment using light. In order to prevent any risks you are asked to carefully read and observe the following information on the treatment:

### 3. Measures prior to the treatment and during the period of treatment

The following should be observed prior to the treatment and during the period of treatment:

- The intake of substances and/or medicines (in particular antibiotics, products causing sensitivity to light or thinning the blood) may cause redness of the skin or, in the worst case, even burns. Should you be required to take any substances or medicines, please make sure that the product does not conflict with a treatment by means of the INOS© method. If possible, such substances or medicines should be taken two weeks prior to the treatment at the latest. Please always discuss medicine intake with your hairfree institute. The hairfree institute is able to have a medical service confirm the compatibility of such substances or medicines. A sensitivity test will provide information on possible hypersensitive reactions of the skin.
- For a period of two weeks before and after the treatment, the desired area of treatment should not be exposed to excessive light (sunbathing or sunbed). The same applies to the use of self-tanning products. As these activate melanin, the pigments produced by the body, irritations of the skins or, in rare cases, even burns may occur.
- Do not apply any ointments or creams (in particular depilatory creams or self-tanning lotions) containing medical agents to the area to be treated on the day of treatment. Medical agents in creams and ointments may cause irritations of the skin, interactions or in severe cases even burns.
- A peeling on the area to be treated should be avoided two weeks prior to the treatment. In rare cases, irritations of the skin may occur.
- In order to enable the best possible treatment, please shave the area to be treated on the eve of the treatment. Please let us know in due time if areas are to be treated which are difficult to access so that we can do the shaving for you.
- Drink a sufficient amount of water (at least two litres) on the day of the treatment. This ensures an optimum result.
- In case of particularly sensitive skin, a slight reddening may occur on the day of treatment which usually disappears within a few hours after the treatment. After the treatment, allow sufficient time for your skin to regenerate and apply a fat-free lotion. Your hairfree institute offers the skincare products skincare 1 and skincare 2 specifically developed for the treatment by means of the INOS© method.

## Information on hair removal treatment by means of the INOS® method

### 1. General information:

The special hairfree INOS© method is the result of modern research and technological development. INOS© is an acronym for Intelligent Optical Sapphire, the name of an ultra-modern photo epilation procedure. When using the hairfree INOS© method, light from a specific spectrum is applied to the skin via a high-purity sapphire glass. This light acts on the hair and the root responsible for hair growth for a short period of time so that no new hair can be formed.

### 2. Fundamental biological information on your treatment:

- The human body has around 4 to 5 million hair follicles of which only around 1 to 2 million are active.
- There are four different growth stages which in turn comprise individual phases. Effective treatment with the hairfree INOS© method is only possible if the hair is in one of these growth phases, that is to say in the later growth phase.
- Non-active hair follicles and hair which is not in the growth phase cannot be treated by means of the hairfree INOS© method.
- Changes to the human hormonal balance may cause new hair growth in areas that have already undergone treatment.
- Pathological disorders (in particular hirsutism and hypertrichosis) may cause permanent hair growth and/or activate formerly inactive hair follicles. Hair growing due to such disorders can be treated by means of the hairfree INOS© method. However, a larger number of treatments will be required.

For the above reasons and depending on the nature of the human organisms, the type of skin, the colour and density of hair, at least eight to ten individual treatments are required to remove hair permanently from an area of the body. This information is based on empirical values and may not apply in individual cases. For the above reasons hairfree is not able to guarantee permanent hair removal; some customers note that fairer and thinner hair starts to grow. In such cases please discuss a secondary treatment with your hairfree institute.

The hairfree INOS© method has been successful for many years. Ultimately, the hairfree INOS© method is a treatment using light. In order to prevent any risks you are asked to carefully read and observe the following information on the treatment:

### 3. Measures prior to the treatment and during the period of treatment

The following should be observed prior to the treatment and during the period of treatment:

- The intake of substances and/or medicines (in particular antibiotics, products causing sensitivity to light or thinning the blood) may cause redness of the skin or, in the worst case, even burns. Should you be required to take any substances or medicines, please make sure that the product does not conflict with a treatment by means of the INOS© method. If possible, such substances or medicines should be taken two weeks prior to the treatment at the latest. Please always discuss medicine intake with your hairfree institute. The hairfree institute is able to have a medical service confirm the compatibility of such substances or medicines. A sensitivity test will provide information on possible hypersensitive reactions of the skin.
- For a period of two weeks before and after the treatment, the desired area of treatment should not be exposed to excessive light (sunbathing or sunbed). The same applies to the use of self-tanning products. As these activate melanin, the pigments produced by the body, irritations of the skins or, in rare cases, even burns may occur.
- Do not apply any ointments or creams (in particular depilatory creams or self-tanning lotions) containing medical agents to the area to be treated on the day of treatment. Medical agents in creams and ointments may cause irritations of the skin, interactions or in severe cases even burns.
- A peeling on the area to be treated should be avoided two weeks prior to the treatment. In rare cases, irritations of the skin may occur.
- In order to enable the best possible treatment, please shave the area to be treated on the eve of the treatment. Please let us know in due time if areas are to be treated which are difficult to access so that we can do the shaving for you.
- Drink a sufficient amount of water (at least two litres) on the day of the treatment. This ensures an optimum result.
- In case of particularly sensitive skin, a slight reddening may occur on the day of treatment which usually disappears within a few hours after the treatment. After the treatment, allow sufficient time for your skin to regenerate and apply a fat-free lotion. Your hairfree institute offers the skincare products skincare 1 and skincare 2 specifically developed for the treatment by means of the INOS© method.

- To ensure the best possible treatment, you should attend your hairfree institute at intervals matching the growth cycle of your hair. The correct interval depends on the area of the body to be treated and will be determined for each individual case. Skipping treatments is not a problem as long as the treatment interval is observed. It is recommended to keep the appointments you scheduled with your hairfree institute.

Please observe the above measures in your own interest!

#### 4. Risks and possible side effects:

hairfree has been using the INOS© treatment method successfully for many years. However, even in case of professional execution of the treatment certain residual risks remain which, in rare cases, may lead to complications. Below you find information on these risks:

- In case of unprofessional and/or insufficient optical protection, the light source used for the hairfree INOS© method may damage the eyes. This is why you should always wear the protective goggles provided by our staff!
- As the INOS© treatment method works with pure light of a specific frequency, pigmentary abnormalities (hyperpigmentation or hypopigmentation) may occur in rare cases. Such pigmentary abnormalities regularly disappear in the course of time.
- In rare cases, skin irritations may occur which will fade away after a few days.
- In rare cases, in particular in case of non-observance of the measures prior to the treatment and during the period of treatment, burns can occur.
- During the treatment with the INOS© method you will feel a slight tingle on your skin. If against expectations paraesthesia should occur during the treatment (in particular pinprick pain), please immediately tell this to the hairfree employee. In such a case, the hairfree employee will check the treatment and adjust the treatment parameters to match your individual sensitivity.
- In very rare cases, the treatment may result in increased growth of hair (so-called paradoxical hypertrichosis).

# hairfree

## Instalment agreement

### Instalment agreement

Between

the hairfree institute ..... (proprietor: .....)

and

Ms/Mr .....

the following instalment agreement is concluded:

The customer and the hairfree institute agreed on the execution of hair removal measures in accordance with the enclosed customer agreement of ..... (date of agreement) In the framework of the customer agreement, a treatment price in the amount of ..... € including statutory value added tax was agreed.

**In addition to this customer agreement, the parties enter into the following instalment agreement:**

Total treatment price according to the treatment contract	.....	€
less down payment in the amount of 20% of the total treatment price	.....	€
= residual amount	.....	€

The amounts shown include statutory value added tax.

The down payment shall become due and payable upon signing of the present instalment agreement at the latest. The residual amount in the amount of ..... € shall be paid in ..... (number of instalments) in a monthly instalment in the amount of ..... € including statutory value added tax. The first instalment shall be due and payable on the ..... day of the month following the conclusion of the contract; each of the other instalments on the ..... day of each subsequent month.

The hairfree institute shall have the right to terminate the instalment agreement on account of the customer's default of payment if the customer is in default with at least two subsequent instalments in part or in total or if the customer is in default with at least 10 percent of the nominal amount of the total treatment price in case of a term of contract of up to three years or with at least 5 percent in case of a term of contract of more than three years and if a period of two weeks set by the hairfree institute for paying the arrears which was notified to the customer together with the information that in case of non-payment within the said period, the total residual debt shall become due, has expired without success. The hairfree institute shall offer the customer a discussion on the options for amicable settlement, at the latest upon fixing the deadline (cf no. 5 of the General Terms and Conditions).

..... Place, date hairfree institute

..... Place, date Customer

### 1. Contents of the contract

The parties entered into a contract whose object is the treatment of undesired hair in specific areas of the body by means of the INOS© method. The scope and the contents of the contract result from the stipulations of the customer agreement concluded between the hairfree institute and the customer and from the stipulations stated below.

### 2. Liability of the hairfree institute/contributory negligence on the part of the customer

1) The hairfree institute shall be liable for damage to the life, limb or health of the customer in case of wilful intent, gross and slight negligence without limitations in accordance with the statutory regulations. The hairfree institute shall be liable for its agents or people employed for the purpose of fulfilling its contractual duties.

2) The hairfree institute shall be liable for damage to other legal interests only in case of wilful intent and gross negligence. To this extent, the hairfree institute shall also be liable for its agents or people employed for the purpose of fulfilling its contractual duties.

3) It is pointed out to the customer that culpable non-observance of the measures described in the document "Information on hair removal treatment by means of the INOS© method" constitutes a behaviour which may entail a reduction of the customer's claims vis-à-vis the hairfree institute in the event of damage (contributory negligence) if the occurring damage is due to this behaviour. Such contributory negligence can also exist if the customer culpably fails to observe instructions given by the hairfree institute's staff with regard to the treatment, if upon conclusion of the treatment agreement the customer despite being asked accordingly culpably provides false information with regard to previous exposure of the body, if the customer culpably fails to observe the instructions given for the preparation of the respective treatment (in particular intake of at least 2 litres of liquids per day, shaving, etc.) as well as for the period following the treatment (in particular abstaining from sunbathing and/or using sunbeds) and if the respective damage that has occurred is due to this behaviour.

4) If in the event of damage the hairfree institute claims and proves circumstances indicating contributory negligence on the part of the customer, the customer shall have the burden of proving that they complied with the instructions given in the form "Information on hair removal treatment by means of the INOS© method" and with the instructions given by the hairfree institute's staff, that upon conclusion of the treatment agreement they provided correct information with regard to previous exposure of the body when asked accordingly, that they complied with the instructions given for the preparation of the respective treatment (in particular intake of at least 2 litres of liquids per day, shaving, etc.) as well as for the period following the treatment (in particular abstaining from sunbathing and/or using sunbeds).

5) There shall be no further liability claims vis-à-vis the hairfree institute, irrespective of the legal nature of the claims raised by the customer vis-à-vis the hairfree institute. This shall not affect liability in accordance with the above sections. The above stipulations do not include a change of the burden of proof to the disadvantage of the customer.

### 3. Services provided by the hairfree institute and customer's duty to co-operate

1) The INOS© method works best if individual treatments are carried out according to a schedule based on the growth of hair (approx. every 6 to 8 weeks). Skipping treatments (e.g. on account of holidays or sickness) is not a problem. The customer undertakes to observe the treatment dates agreed with the hairfree institute.

2) The hairfree institute agrees fixed treatment dates with the customer and ensures the proper provision of staff and technology. The customer shall not have the right to demand that the treatment be carried out by a particular member of the hairfree institute's staff.

3) Appointments may only be re-scheduled free of charge if this is done at least 48 hours before the agreed appointment. For cancellations at shorter notice or appointments missed through no fault of the hairfree institute a fee in the amount of 25.00 Euros for treatments of up to 1 hour and 50.00 Euros for treatments of more than 1 hour will be charged which shall become due and payable immediately upon receipt of the invoice. The customer shall be entitled to prove that the hairfree institute incurred no damage at all or a damage of considerably lower extent. hairfree institute and the customer waive the stipulations of § 615 BGB [German civil code] according to which hairfree institute is entitled to claim the agreed remuneration without being obliged to subsequent performance in case of default of acceptance on the part of the customer. In such cases hairfree institute is not required to accept deduction of the amounts saved on account of the non-provision of the services or acquired by using its services in any other way or the amounts it maliciously failed to acquire. The customer shall remain fully entitled to the treatment; hairfree institute shall retain its claim to full remuneration.

4) Only uncontested claims and/or claims recognised by declaratory judgment may be offset by the customer against the hairfree institute's payment claims.

### 4. Exclusion of warranty

On account of the information provided in the document „Information on hair removal treatment by means of the INOS© method“, the hairfree institute does not assume any warranty for the achievement of the intended result of the treatment. Any claim to refund or reduction of the agreed total treatment price on account of non-achievement of the desired result according to the preceding sentence shall be excluded. For the rest, the customer's rights shall remain unaffected.

### 5. Termination of the instalment agreement

The hairfree institute shall have the right to terminate the instalment agreement on account of the customer's default of payment if the customer is in default with at least two subsequent instalments in part or in total or if the customer is in default with at least 10 percent of the nominal amount of the total treatment price in case of a term of contract of up to three years or with at least 5 percent in case of a term of contract of more than three years and if a period of two weeks set by the hairfree institute for paying the arrears which was notified to the customer together with the information that in case of non-payment within the said period, the total residual debt shall become due, has expired without success. The hairfree institute shall offer the customer a discussion on the options for amicable settlement, at the latest upon fixing the deadline.

### 6. Miscellaneous provisions

As far as any provisions of the General Terms and Conditions are ineffective and/or unenforceable in part or in total, this shall not affect the validity of the remainder of the contract. The same shall apply in case of a loophole in the General Terms and Conditions.

# hairfree

SEPA Direct Debit Mandate

## SEPA Direct Debit Mandate for SEPA Core Direct Debit Scheme

Recurrent Payments

Name and address of payee (creditor)

Creditor Identification Number (CI/Creditor Identifier)

Customer Agreement Number

SEPA Direct Debit Mandate

I/We authorize  
[Name of payee]

payments from my/our account to be effected via direct debit. At the same time, I/We instruct my/our financial institution to honour the direct debits drawn by [Name of payee]

from my/our account.

Note: I/We can demand refund of the debited amount within eight weeks of the debit date. The conditions agreed upon with my/our financial institution apply.

Account holder (First name, last name, street, house number, zip code, location)

Financial institution

BIC

IBAN

DE \_\_\_\_\_

Location, Date

Signature



Treatment area

Treatment price

Upper lip	from 60,00 €
Chin	from 70,00 €
Eyebrowa	from 70,00 €
Sideburns / cheeks (each)	from 80,00 €
Face (complete)	from 180,00 €
Neck or throat (each)	from 100,00 €
Armpits	from 100,00 €
Breast (around the nipples)	from 80,00 €
Forearms/upper arms (each)	from 160,00 €
Navel/abdominal line	from 80,00 €
Coccyx	from 90,00 €
Lumbar region	from 150,00 €
Natal cleft	from 120,00 €
Buttocks	from 180,00 €
Bikini line	from 150,00 €
Bikini incl. base of the buttocks	from 180,00 €
Genital area	from 200,00 €
Lower legs (without knee)	from 250,00 €
Thighs	from 300,00 €
Thighs, inner/rear (each)	from 160,00 €

All quoted prices include 19 % VAT. Our General Terms and Conditions of Payment apply.



## Treatment area

## Treatment price

Cheek correction	from 80,00 €
Beard	from 180,00 €
Throat	from 120,00 €
Neck	from 80,00 €
Hands	from 120,00 €
Armpits	from 120,00 €
Forearms	from 170,00 €
Upper arms	from 180,00 €
Chest	from 200,00 €
Abdomen	from 200,00 €
Shoulders	from 220,00 €
Back	from 400,00 €
Buttocks	from 200,00 €
Natal cleft	from 140,00 €
Coccyx	from 90,00 €
Lumbar region	from 170,00 €
Genital area	from 280,00 €
Lower legs (without knee)	from 280,00 €
Thighs	from 300,00 €

All quoted prices include 19 % VAT. Our General Terms and Conditions of Payment apply.

5  
IHR UNTERNEHMEN

## Erscheinungsbild der Mitarbeiter in Kleidung und Styling

- Mitarbeiter: gepflegte und frisierte Haare, Sie: langes Haar geschlossen
- Die hairfree Mitarbeiterin trägt immer vorne geschlossene Schuhe
- Die hairfree Mitarbeiterin trägt keine ärmellosen Oberteile
- Sie trägt ein dezentes Tages Make-up
- Die hairfree Mitarbeiterin trägt saubere, weiße Arbeitskleidung, ggfs. mit hairfree Logo
- Die hairfree Mitarbeiterin hat gepflegte Hände und Nägel, sie trägt keinen farbigen Nagellack
- Die hairfree Mitarbeiterin trägt aus hygienischen Gründen keinen Handschmuck, Armbanduhr ausgenommen
- Die hairfree Mitarbeiterin hat sehr gepflegtes Körperhaar: keine Arm- Bein- und Achselbehaarung, sofern sichtbar
- Piercing und Tätowierungen nicht sichtbar
- Atemkontrolle und Händewaschen nach Zigarettenpause

## Welcome Paket-Empfehlung für neue Mitarbeiter:

- 2 x T-Shirt
- 2 x Bluse
- 2 x Hose
- Gutschein über 60-80 Euro zum Kauf von Schuhen und Textilien (Bspw. bei Zalando für je 20 Euro)
- Visitenkarte „Skin Expert“ zum Einstieg
- Namensschild





**hairfree sucht Teamverstärkung!**

über 50-Jährige  
**WILLKOMMEN**  
bei hairfree



hairfree ist Europas Marktführer im deutschsprachigen Raum im Bereich der dauerhaften Haarentfernung mit reinem Licht.

**Wir suchen eine(n) Mitarbeiter/in im hairfree Institut Musterstadt für folgende Tätigkeitsfelder:**

**Stellenangebot 1: Verkaufsberatung**  
Sie führen im Feststellungsverhältnis in Teil- oder Vollzeit Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und arbeiten am Aufbau des Kundenstamms mit, indem ein Teil Ihrer Aufgaben auch Vor- und Nachfasstelefonie bedeuten.

**Stellenangebot 2: Behandlungen**  
Sie führen Behandlungen zur dauerhaften Haarentfernung in Teil- oder Vollzeit mit unserem IPL Gerät durch und kümmern sich um die Serviceleistungen am Kunden vor und nach der Behandlung.

**Stellenangebot 2: Außendienst**  
Das Wichtigste ist, dass Sie Spaß und Freude am Umgang mit Menschen haben und zudem ein Teamplayer sind. Planung von Messe und Promotion sowie Ausbau der Neukundenkontakte.

**Quereinstieg möglich aufgrund der firmeninternen Ausbildung.**

**Senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an:**

hairfree Institut Muster  
Musterstraße 00  
012345 Musterstadt  
Tel. 0123 - 456 78 90  
info@hairfree-muster.de

**Telefonist/in gesucht**

hairfree ist Europas Marktführer im deutschsprachigen Raum im Bereich der dauerhaften Haarentfernung mit reinem Licht. Wir vergeben für unseren Standort in

eine Teil- oder Vollzeitstelle,  
gerne auch Bewerber/innen über **50 Jahre**.

Quereinstieg möglich aufgrund der unternehmensinternen Ausbildung.

**Ihr Aufgabenbereich:**

- Sie nehmen als erste Stimme am Telefon tägliche Anrufe entgegen und vereinbaren Beratungs- und Behandlungstermine

hairfree Institut Musterstadt · Musterstraße 1  
12345 Musterstadt · Tel. +49(0)123 - 456 789  
jobs@hairfree.com

Weitere Informationen finden Sie unter: [hairfree.com](http://hairfree.com) **hairfree**

**Behandler/in gesucht**

hairfree ist Europas Marktführer im deutschsprachigen Raum im Bereich der dauerhaften Haarentfernung mit reinem Licht. Wir vergeben für unseren Standort in

eine Teil- oder Vollzeitstelle,  
gerne auch Bewerber/innen über **50 Jahre**.

**Ihr Aufgabenbereich:**

- Kosmetische Behandlungen
- IPL Behandlung durchführen

Quereinstieg möglich aufgrund der unternehmensinternen Ausbildung.

Viele Kosmetikerinnen, Krankenschwestern, Arzthelferinnen, aber auch Menschen, die einen Neuanfang in einer anderen Branche suchen, starten bei hairfree mit neuen Berufsperspektiven durch.

hairfree Institut Musterstadt · Musterstraße 1  
12345 Musterstadt · Tel. +49(0)123 - 456 789  
jobs@hairfree.com

Weitere Informationen finden Sie unter: [hairfree.com](http://hairfree.com) **hairfree**

**MITARBEITER/IN**

WERDE TEIL des hairfree Teams und bewirb Dich als Mitarbeiter/in.

*Deine*  
**JOBPROFILE**

**INSTITUTSLEITUNG**

**BERATER / IN FÜR NEUKUNDEN**

**HAUTEXPERTEN ZUR BEHANDLUNG**

WERDE TEIL des hairfree Teams und bewirb Dich heute als Mitarbeiter/in. Wir heißen Mitarbeiter/innen über 50 Jahre gerne in unserem Team willkommen. Viele Kosmetikerinnen, Krankenschwestern und andere artverwandte Berufe starten bei hairfree mit neuen Berufsperspektiven durch. Auch der Quereinstieg ohne Fachwissen ist aufgrund der unternehmensinternen Ausbildung, während der Arbeitszeit und auf Kosten des Arbeitgebers jederzeit möglich.

Alle Stellenangebote findest Du unter: [www.hairfree.com/jobs](http://www.hairfree.com/jobs)



**Filialleiter/in gesucht**

hairfree ist Europas Marktführer im deutschsprachigen Raum im Bereich der dauerhaften Haarentfernung mit reinem Licht. Wir vergeben für unseren Standort in

eine Teil- oder Vollzeitstelle,  
gerne auch Bewerber/innen über **50 Jahre**.

**Ihr Aufgabenbereich:**

- Führung eines Teams mit 3-4 Mitarbeiter/innen
- Organisatorische Aufgaben
- Administrative Aufgaben

Das Wichtigste ist, dass Sie Spaß und Freude am Umgang mit Menschen haben und zudem ein Teamplayer sind. Durch die unternehmensinterne Ausbildung können Sie auch mit wenig Führungserfahrung als Quereinsteiger/in beginnen.

Weitere Informationen finden Sie unter: [hairfree.com](http://hairfree.com) **hairfree**

**Verkäufer/in gesucht**

hairfree ist Europas Marktführer im deutschsprachigen Raum im Bereich der dauerhaften Haarentfernung mit reinem Licht. Wir vergeben für unseren Standort in

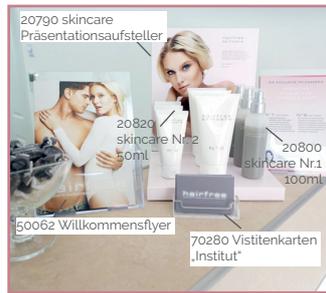
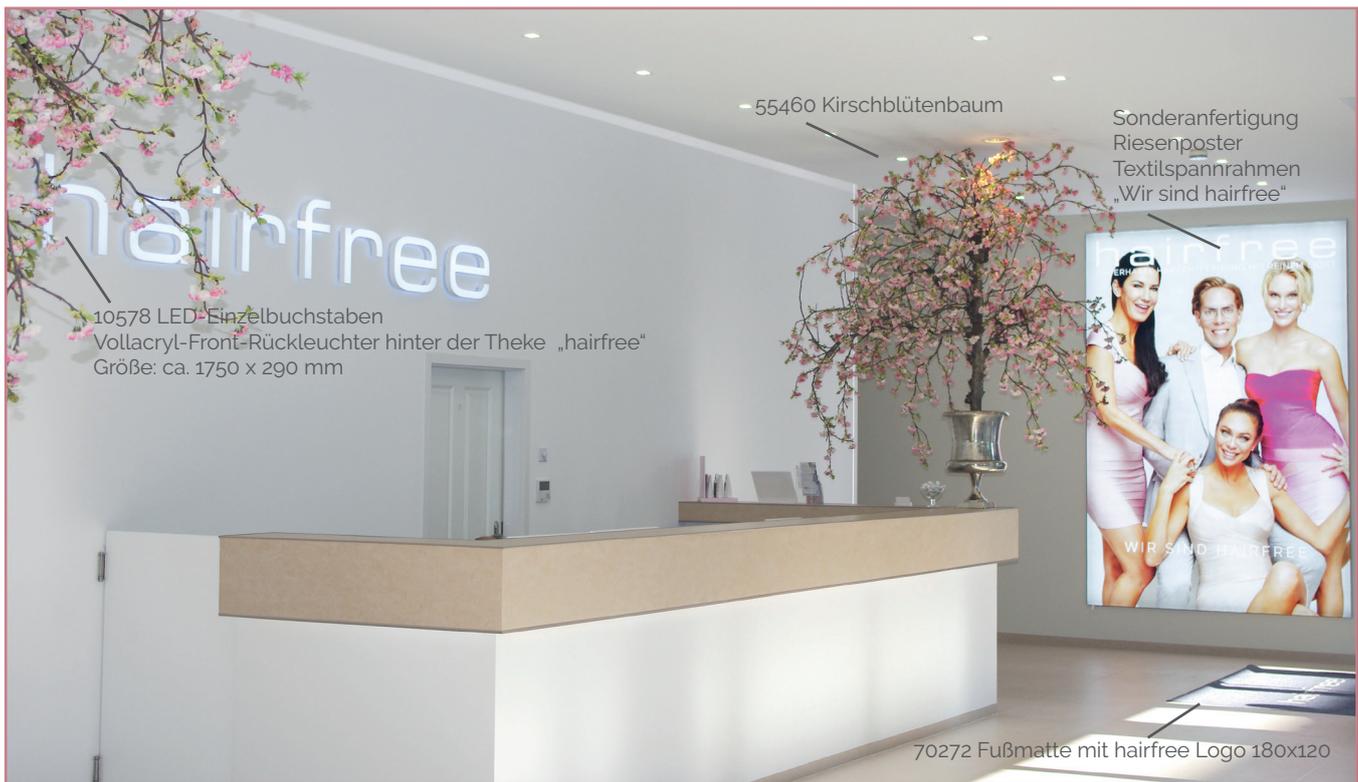
eine Teil- oder Vollzeitstelle,  
gerne auch Bewerber/innen über **50 Jahre**.

**Ihr Aufgabenbereich:**

- Verkaufs- und Beratungsgespräche durchführen

Wenn Sie Freude am Verkauf haben, dann sind Sie, egal in welcher Branche Sie vorher tätig waren, bei uns genau richtig. Aufgrund der unternehmensinternen Schulungen können Sie auch als Quereinsteiger/in beginnen.

Weitere Informationen finden Sie unter: [hairfree.com](http://hairfree.com) **hairfree**





60420 Bademantel weiß mit hairfree Logo



20820 skincare Nr. 2 50ml Behandlung



20800 skincare Nr1 100ml



20690 hairfree Duftspender

20700 hairfree Raumduft



50981 Skincare  
Anwendungsflyer A5



20012 Handtuch weiß  
mit hairfree Logo 50 x 100 cm



20090 Plastikspatel

20100 Einweg-Rasierer  
Wilkinson 2schneidig



20570 Rasiererentsorgung



20430 Kreppband hairfree



32030 Lupenlampe mit Stativ



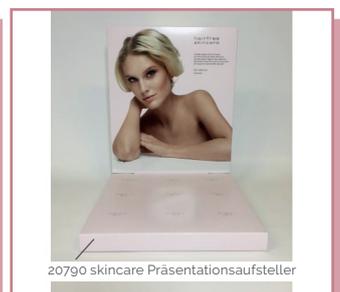
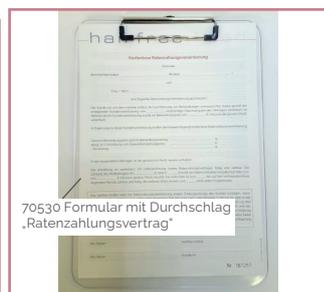
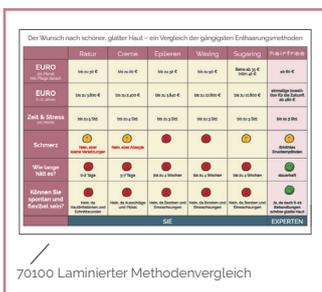
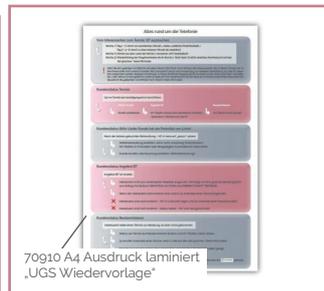
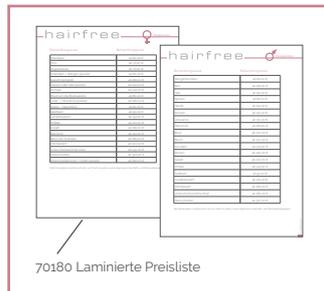
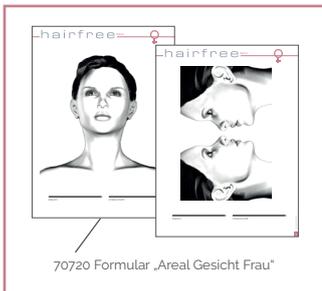
32050 Behandlungshocker  
Behandlung



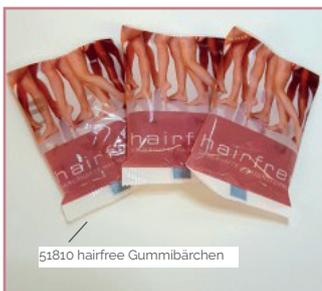
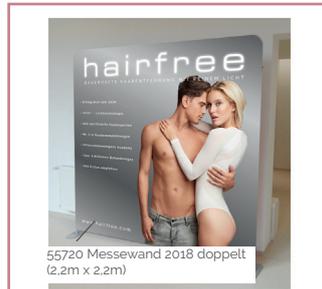
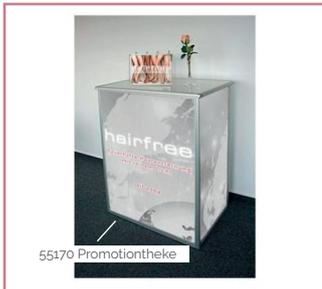
20030 Behandlungsgel (5 L Kanister)



32041  
PVC Fußschutz für Behandlungsliege Soleni











Eingangsmatte hairfree, bestellbar im Shop, auch in Sondergrößen



Rezeptionstheke mit beleuchteter Ablage



Regenschirme als Service-  
geschenk oder gegen eine  
Kautions von 5 € für Kunden.



Rezeptionstheke mit indirekter Beleuchtung, Vorteil: keine Abdrücke von Kunden, die sich anlehnen.  
LED Logo und Sonderformate bestellbar bei FPB.



**Wir bilden uns  
für Sie weiter!**

Am \_\_\_\_\_ sind wir wieder wie gewohnt für Sie da.

**hairfree**

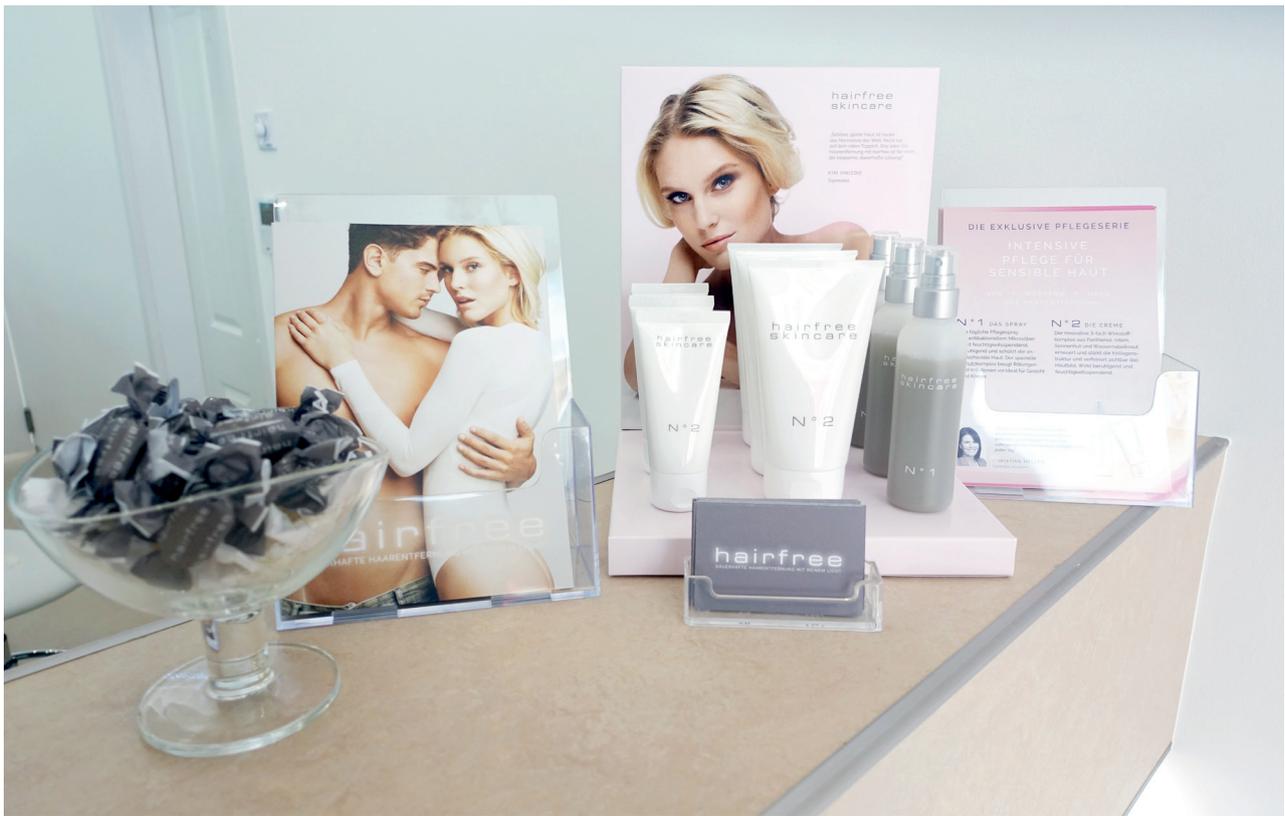
Falls das Institut nicht zu offiziellen  
Öffnungszeiten besetzt ist, bitte  
Schild am Eingang aufhängen.

Empfohlene Öffnungszeiten:  
Mo-Fr 10-19 Uhr und Sa 10-16 Uhr



Rezeptionstheke mit Thekenlogon und Wartebereich mit Flachbildschirm.  
Riesenposter „5 Gründe“ oder „Beine“.  
Kosmetik, Bonboniere, Visitenkarten, Aufsteller mit Willkommensbroschüre, Orchidee.





Utensilien auf der Rezeptionstheke und in der Nähe des Kassensbereichs:

- hairfree Kosmetiklinie skincare n°1 und skincare n°2
- Bonboniere
- Flyerstände mit Kosmetikflyer
- Willkommensbroschüre



Queraufsteller im

- Rezeptionsbereich
- Wartebereich
- Beratung
- Behandlung

Während der Aktionszeiträume kann der Queraufsteller aufgestellt werden.



Beispiele der Aktionen für Aktivkunden innerhalb der Aktionszeiträume:

hairfree Aktionen:

- Frühjahr (April / Mai)
- Sommer (Juli / August)
- Winter (November/Dezember)



Außerhalb der Aktionszeiträume kann der Queraufsteller ganzjährig auch mit folgenden Aktionen/Produkten aufgestellt werden:

- hairfree Kosmetiklinie



Anordnung der Utensilien im Wartebereich:

- Poster „Ärzte“
- Aktionsposter während des Aktionszeitraums

Auf dem Beistelltisch:

- Aktuelle Zeitschriften im Monatsturnus (GQ, VOGUE, Cosmopolitan, Glamour)
- Fragebogen: „Wünsche“ und „Zufriedenheit“

Aufsteller mit

- Kosmetikflyer oder
- Willkommensbroschüre



Bonbonniere, Orchidee, Kosmetikflyer, Fragebogen „Wünsche“



Zertifikate in Kundensicht, optimal im Flur.



Präsentation PR VÖ, Utensilien erhältlich bei FPB.



Anordnung Kundengetränk: zu Kaffee wird immer ein Glas Wasser gereicht.  
hairfree Bonbons oder Gummibärchen dazu.



Piccolo und Sektglas, Utensilien wie bspw. Tablett in weiß oder chrom sind im Shop erhältlich.



Im Shop bestellbar.



Im Shop bestellbar.

Orchidee für Sideboard und Rezeption sowie Beistelltisch in Behandlung und im Wartebereich.  
Größere Pflanzen individuell in Absprache mit FPB.

Lebende Pflanzen reduziert, eher ganz darauf verzichten (Med. Institut, Allergien und Hygienestandards).



Kirschbaum, im Shop bestellbar

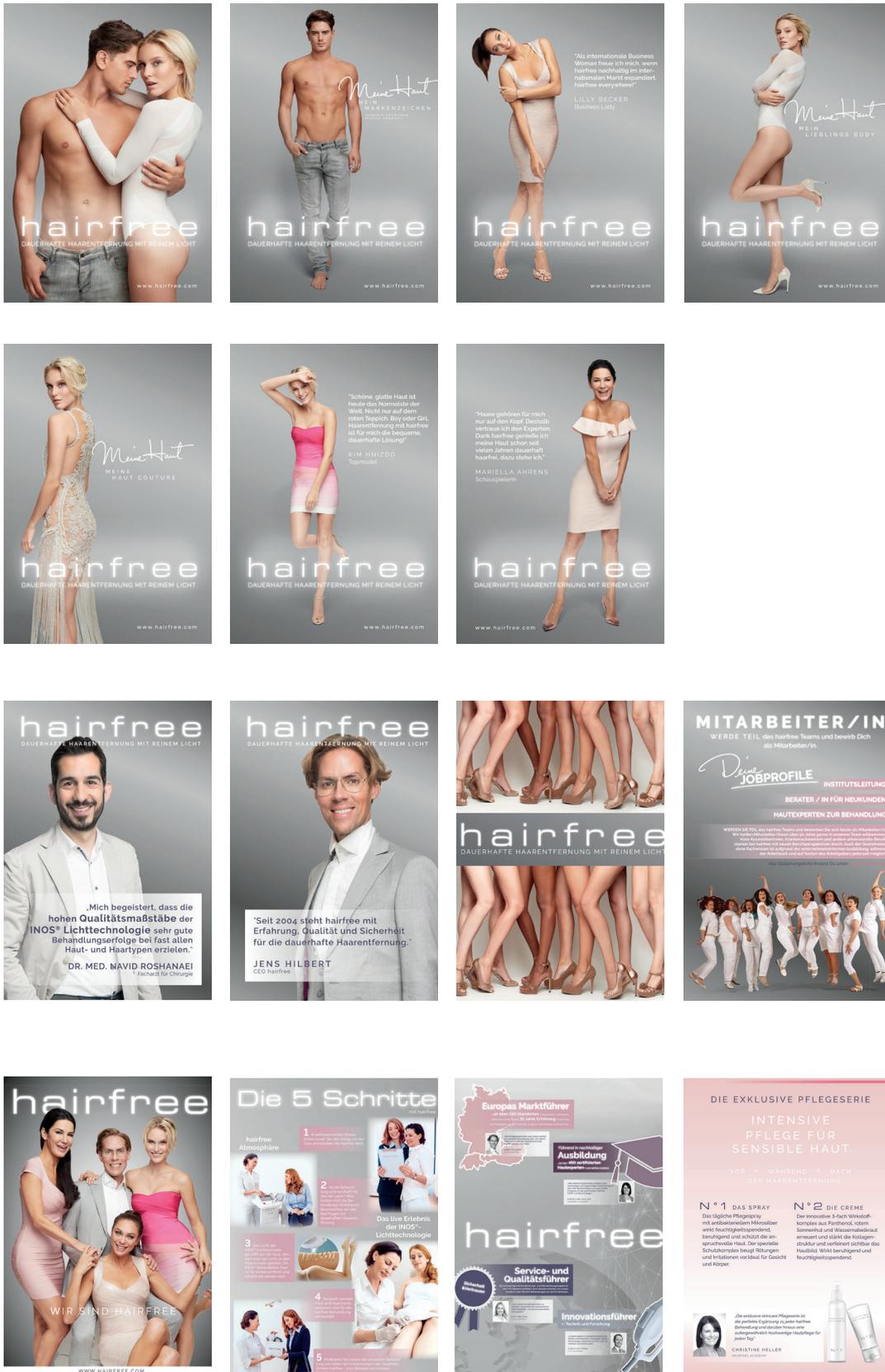


Glasschale im Shop bestellbar



Etagere im Shop bestellbar

DIN A1 Poster für Ihren Klipprahmen - im WebShop bestellbar



Riesenposter - im WebShop bestellbar

## FÜNF GUTE GRÜNDE

FÜR HAARFREIE, STREICHELWEICHE HAUT MIT HAIRFREE

WIRKSAM	NOTWENDIG	NACHHALTIG	durch QUALITÄT und	VERTRÄUEN
Zusammenfassend ist hairfree die effektivste Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Die INOS® Lichttechnologie entfernt die Haarwurzel und verhindert ein erneutes Nachwachsen. Die Erfolgsrate beträgt 99% bei der richtigen Anwendung.	Schöne glatte Haut ist ein echtes Qualitätsmerkmal. hairfree entfernt die Haare bis auf den Stamm. Das Ergebnis ist eine glatte, streichelweiche Haut, die sich nicht wieder mit Haaren bedeckt.	hairfree ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Die INOS® Lichttechnologie entfernt die Haarwurzel und verhindert ein erneutes Nachwachsen. Die Erfolgsrate beträgt 99% bei der richtigen Anwendung.	hairfree ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Die INOS® Lichttechnologie entfernt die Haarwurzel und verhindert ein erneutes Nachwachsen. Die Erfolgsrate beträgt 99% bei der richtigen Anwendung.	hairfree ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Die INOS® Lichttechnologie entfernt die Haarwurzel und verhindert ein erneutes Nachwachsen. Die Erfolgsrate beträgt 99% bei der richtigen Anwendung.
Dr. med. NADINE ROSHARVAZ Fachärztin Chirurgie	KIM HNIZDO Teammodel	LILLY BECKER Business Lady	JENS HILBERT CEO hairfree GmbH	MARIELLA AUBINS Schäupflegerin

## Die 5 Schritte

Das live Erlebnis der INOS® Lichttechnologie

1. In der warmen und freundlichen Atmosphäre des hairfree Studios werden Sie persönlich von unserer UGS beraten.
2. In der Behandlungsdauer von ca. 20 Minuten wird Ihre Haut mit dem INOS® Licht behandelt. Die Wärme des Lichts öffnet die Poren und ermöglicht eine tiefe Wirkung auf die Haarwurzel.
3. Das Licht der INOS® Lichttechnologie wirkt auf den Haarstamm ein und zerstört die Haarwurzel. Die Haare fallen aus und werden durch neue, glatte Haut ersetzt.
4. Siegenen Sie sich für die weitere Behandlung und vereinbaren einen Termin.
5. hairfree ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Die INOS® Lichttechnologie entfernt die Haarwurzel und verhindert ein erneutes Nachwachsen. Die Erfolgsrate beträgt 99% bei der richtigen Anwendung.

Service und Qualität

## hairfree

INOS® LICHTTECHNOLOGIE • ÜBER 3 MILLIIONEN BEHANDLUNGEN • 250.000 BEHANDLUNGEN PRO JAHR VON ÄRZTEN EMPFOHLEN • MARKTFÜHRER IN DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ

## Meine LIEBLINGS BODY

"Schöne, glatte Haut ist heute das Normalste der Welt. Nicht nur auf dem roten Teppich, Boy oder Girl, Haute Couture mit hairfree ist für mich die beste, dauerhafte Lösung!"

KIM HNIZDO  
Teammodel

hairfree  
Dauerhafte Haarentfernung mit reinem Licht

Marktführer in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Führend in nachhaltiger Ausbildung mit 450 zertifizierten Hautgeräten

Service- und Qualitätsführer

Innovationsführer in Technik und Forschung

## hairfree

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

## Meine Haut

MEIN MARKENZEICHEN

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

## Meine Haut

MEINE HAUT COUTURE

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

## Meine Haut

MEIN LIEBLINGS BODY

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

Marktführer in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Führend in nachhaltiger Ausbildung mit 450 zertifizierten Hautgeräten

Service- und Qualitätsführer

Innovationsführer in Technik und Forschung

## hairfree



Beratungszimmer: Flipchart, Aufsteller mit Willkommensbroschüre, Visitenkartenständer mit Visitenkarten, Lampe, Taschenrechner, kleine Orchidee, hairfree Block, hairfree Kugelschreiber, Präsentationsmappe mit Formularwerk.



Kirschbaum oder Orchidee  
Kosmetik und Queraufsteller Kosmetik  
Aufsteller mit Willkommensbroschüre





Block und Stift, Präsentationsmappe, Visitenkarten, Willkommensbroschüre, Bonbons

## Sandra Mustermann

SKIN EXPERT

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 11  
12345 Musterstadt  
Tel. 0123 - 45 67 89  
info@hairfree-musterstadt.de  
www.hairfree-musterstadt.de

Visitenkarte Skin Expert

## Sandra Mustermann

CUSTOMER MANAGER

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 11  
12345 Musterstadt  
Tel. 0123 - 45 67 89  
info@hairfree-musterstadt.de  
www.hairfree-musterstadt.de

Visitenkarte Customer Manager

## Sandra Mustermann

SALES MANAGER

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 11  
12345 Musterstadt  
Tel. 0123 - 45 67 89  
info@hairfree-musterstadt.de  
www.hairfree-musterstadt.de

Visitenkarte Sales Manager

## Sandra Mustermann

STORE MANAGER

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 11  
12345 Musterstadt  
Tel. 0123 - 45 67 89  
info@hairfree-musterstadt.de  
www.hairfree-musterstadt.de

Visitenkarte Store Manager

## Sandra Mustermann

SKIN EXPERT

hairfree Institut Musterstadt  
Musterstraße 11  
12345 Musterstadt  
Tel. 0123 - 45 67 89  
info@hairfree-musterstadt.de  
www.hairfree-musterstadt.de

Visitenkarte mit Kontodaten und Adresse für Überweisungskunden, mit IBAN und BIC, im Shop bestellbar.

**hairfree** Fragebogen 1 „Wünsche“

Sehr geehrte hairfree Kundin, sehr geehrter hairfree Kunde,  
damit wir Sie optimal beraten können, bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen. Ihre Daten werden von uns vertrauensvoll behandelt und wir unterliegen natürlich der Schweigepflicht.

Vielen Dank für Ihr Verständnis, Ihr hairfree Institut.

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden? .....

Name, Vorname, Geb. Datum .....

Strasse, PLZ, Ort .....

Tel. und E-Mail-Adresse .....

Wo enthaaren Sie Ihren Körper? (Mehrfachnennungen möglich)

Achsel  Bauch  Arme  Gesicht  Intimbereich  Brust  
 Oberschenkel  Unterschenkel  Rücken  Gesäß  Bikinizone  Ogar nicht

Wie enthaaren Sie Ihren Körper? (Mehrfachnennungen möglich)

Elektrorasur  Enthaarungscreme  Epilationsgeräte  Sugaring  
 Heiß-/Kaltwachs  Nassrasur  Zupfen  Ogar nicht

Wie viel Zeit verwenden Sie wöchentlich für Ihre Körperenthaarung?

0-5 Min.  06-10 Min.  10-20 Min.  Über 20 Min.

Wie viel Geld geben Sie monatlich für Enthaarung aus?

0 €  Bis 10 €  Bis 20 €  Bis 30 €  Über 30 €

Kennen Sie unsere Behandlungsmethode und haben Sie bereits Erfahrung mit dauerhafter Haarentfernung?

Nein  Ja

Wie wichtig ist für Sie:

	1	2	3	4	5	6
Mehr Zeit für die schönen und wichtigen Dinge des Lebens						
Geldersparnis						
Besseres Aussehen						
Sportlichkeit für Hobbys, Familie und Freunde						
Gepflegter Körper, Wohlbefinden, persönliche Ästhetik						
Selbstsicherheit, Selbstvertrauen						

Ich bin damit einverstanden, dass die von mir eingetragenen personenbezogenen Daten zur Prüfung bzw. Vorbereitung einer Kundenvereinbarung im hairfree Institut von dem nebenstehend genannten Unternehmen sowie der hairfree GmbH verarbeitet werden. Meine Rechte als Betroffener im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (insbesondere meine Auskunfts-, Änderungs-, Lösungs- und Widerrufsrechte) werden gewahrt. Nähere Informationen dazu befinden sich auf [www.hairfree.com/datenschutz](http://www.hairfree.com/datenschutz).

Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten von dem nebenstehenden Unternehmen sowie der hairfree GmbH dazu genutzt werden dürfen, um interessante Angebote, Informationen über neue Produkte und Dienstleistungen zur dauerhaften Haarentfernung sowie Newsletter an mich zu versenden. Diese Einwilligung kann ich jederzeit durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem nebenstehenden Unternehmen oder der hairfree GmbH widerrufen. Nähere Informationen dazu befinden sich auf [www.hairfree.com/datenschutz](http://www.hairfree.com/datenschutz).

Ort, Datum ..... Unterschrift .....

Fragebogen 1 „Wünsche“ vor der Beratung

**hairfree** Fragebogen 2 „Medizin“

Sehr geehrte hairfree Kundin, sehr geehrter hairfree Kunde,

um Ihnen eine sichere Behandlung zu gewährleisten, bitten wir Sie, diesen Fragebogen gewissenhaft auszufüllen. Wir können uns so auf mögliche Kontraindikationen einstellen. Ihre Daten werden von uns vertrauensvoll behandelt und wir unterliegen natürlich der Schweigepflicht.

Vielen Dank für Ihr Verständnis, Ihr hairfree Institut.

Name, Vorname, Geb. Datum: .....

Nehmen Sie zurzeit Medikamente ein? **Ja** **Nein**  
 Wenn ja, bitte diese angeben: .....

Nehmen Sie zurzeit Johanniskraut oder andere lichtsensibilisierende Präparate ein?

Wurde bei Ihnen in den letzten 5 Jahren Krebs diagnostiziert?

Sind Ihnen Herz- Kreislaufkrankungen bekannt?

Liegt bei Ihnen eine Epilepsie vor?

Wurde bei Ihnen ein Venenleiden festgestellt?

Besteht bei Ihnen eine Infektion?

Leiden Sie an Diabetes?

Befinden Sie sich in einem hormonellen Umschwung? ( z.B. Wechseljahre )

Besteht zurzeit eine Schwangerschaft?

Haben Sie Allergien? Wenn ja, gegert: .....

Nehmen Sie regelmäßig Sonnenbäder (natürlich, künstlich)?

Wurde bei Ihnen in den letzten 14 Tagen eine Impfung durchgeführt oder ist eine Impfung geplant?

Ort, Datum ..... Unterschrift .....

Fragebogen 2 „Medizin“ nach KV-Abschluss

**hairfree** Fragebogen 4 „Zufriedenheit“

Sehr geehrte hairfree Kundin, sehr geehrter hairfree Kunde,

hairfree ist der Spezialist und größter Anbieter für dauerhafte Haarentfernung im deutschsprachigen Raum. Mehrere tausend Behandlungskunden vertrauen hairfree jährlich ihre Haut an. Um genau dieses entgegen gebrachte Vertrauen kontinuierlich zu verbessern, bitten wir Sie, folgende Fragen ehrlich und offen zu beantworten.

Vielen Dank!

hairfree Institut: ..... Ihre Adresse: .....

Stadt: ..... Name: .....

Anschrift: ..... Anschrift: .....  
(falls geändert)

Behandlungsareale: ..... Telefon: .....

Behandlungszahl: ..... E-Mail: .....

Meine Bewertung

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Wie ist Ihr bisheriger Gesamteindruck von hairfree?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie war die Erstberatung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie gefällt Ihnen das Ambiente des Institutes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sind Sie zufrieden mit den Behandlungsergebnissen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie beurteilen Sie das Vertrauensverhältnis zur hairfree Expertin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In welchen Körperarealen finden Sie Ihre Behaarung störend und enthaaren diese?

Achsel  Arme  Bauch  Bikinizone/Intim  Brust  Füße  Gesicht  
 Oberschenkel  Po  Rücken  Unterschenkel  .....

Was halten Sie davon, durch die Behandlung weiterer Areale mit hairfree zu profitieren?  
 .....

Das waren meine Erfahrungen: .....

Die größte Anzahl unserer Kunden wusste bis zum Erstkontakt mit unseren hairfree Experten nur sehr wenig oder nichts über die dauerhafte Lösung mit hairfree. Wir erleben sehr oft, dass unsere Kunden zum Schnuppern ihre Freunde oder Partner zur Behandlung mitbringen.

Möchten Sie gerne jemanden mitbringen?  Ja  Nein

Gerne teilen Sie uns die Telefonnummer und den Namen mit, wir kontaktieren Ihre Empfehlung: .....

Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten sowie die eingetragenen Informationen von dem nebenstehenden Unternehmen sowie der hairfree GmbH dazu genutzt werden dürfen, um die empfohlene Person zwecks einer Einladung in ein hairfree-Institut zu kontaktieren. Diese Einwilligung kann ich jederzeit durch eine schriftliche Erklärung gegenüber dem nebenstehenden Unternehmen oder der hairfree GmbH widerrufen. Nähere Informationen dazu befinden sich auf [www.hairfree.com/datenschutz](http://www.hairfree.com/datenschutz).

Ort, Datum ..... Unterschrift .....

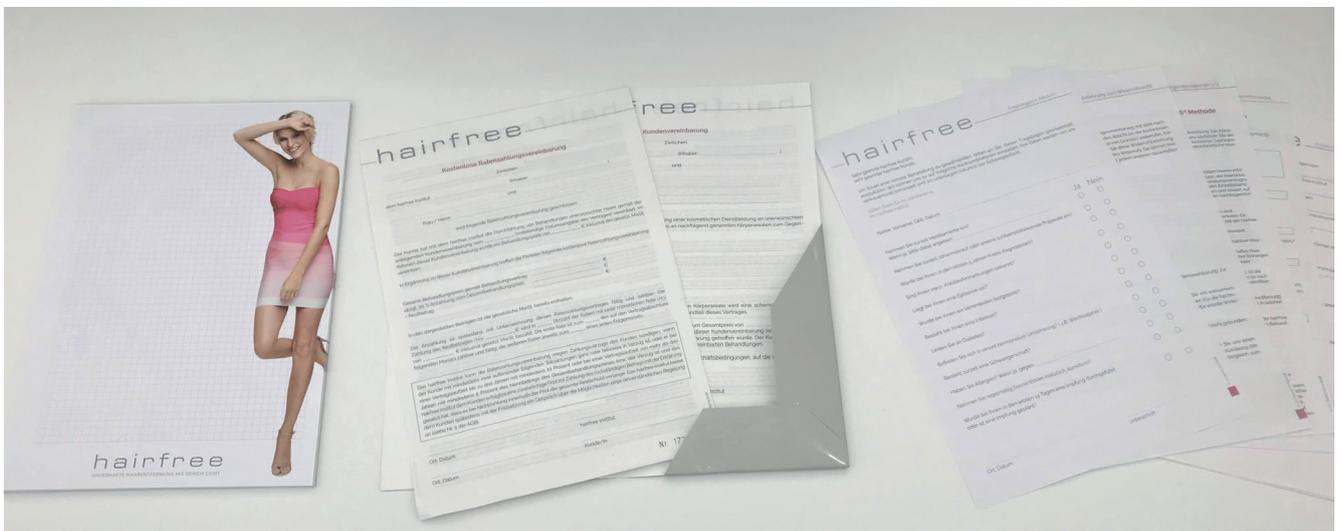
Fragebogen 4 „Zufriedenheit“ zur 3. + 7. Behandlung



Blatt zur Berechnung

Präsentationsmappe mit Formularwerk

Preisliste (laminiert)



Kundenvereinbarung, Ratenzahler, Einzugsermächtigung, Fragebogen 2 "Medizin", Behandlungsinformationen, Datenschutz, Widerrufsbelehrung und dazugehörige Empfangsquittung sowie Arealblatt.

hairfree Zur Bezahlung Ihrer Behandlung nutzen Sie die hairfree Serviceleistung: kostenfrei, bequem und termingerecht!

Betrag	20 % Anz.	Rest-summe	Laufzeit der Finanzierung in Monaten																							
			3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	24							
500,00 €	100,00 €	400,00 €	133,33 €	100,00 €	80,00 €	66,67 €	57,14 €	50,00 €	44,44 €	40,00 €	36,36 €	33,33 €	30,77 €	28,57 €	26,67 €	25,00 €	23,53 €	22,22 €	-							
500,00 €	100,00 €	400,00 €	133,33 €	100,00 €	80,00 €	66,67 €	57,14 €	50,00 €	44,44 €	40,00 €	36,36 €	33,33 €	30,77 €	28,57 €	26,67 €	25,00 €	23,53 €	22,22 €	-							
700,00 €	140,00 €	560,00 €	186,67 €	140,00 €	112,00 €	93,33 €	80,00 €	70,00 €	62,22 €	55,00 €	50,91 €	46,67 €	43,00 €	40,00 €	37,33 €	35,00 €	32,94 €	31,11 €	-							
800,00 €	160,00 €	640,00 €	213,33 €	160,00 €	128,00 €	106,67 €	91,43 €	80,00 €	71,11 €	64,00 €	58,18 €	53,33 €	49,23 €	45,71 €	42,67 €	40,00 €	37,66 €	35,45 €	-							
900,00 €	180,00 €	720,00 €	240,00 €	180,00 €	144,00 €	120,00 €	102,86 €	90,00 €	80,00 €	72,00 €	65,45 €	60,00 €	55,38 €	51,43 €	48,00 €	45,00 €	42,35 €	40,00 €	-							
1000,00 €	200,00 €	800,00 €	266,67 €	200,00 €	160,00 €	133,33 €	114,29 €	100,00 €	88,89 €	80,00 €	72,73 €	66,67 €	61,54 €	57,14 €	53,33 €	50,00 €	47,06 €	44,44 €	-							
1200,00 €	240,00 €	960,00 €	320,00 €	240,00 €	192,00 €	160,00 €	137,14 €	120,00 €	106,67 €	95,00 €	87,27 €	80,00 €	73,85 €	68,57 €	64,00 €	60,00 €	56,47 €	53,33 €	-							
1400,00 €	280,00 €	1120,00 €	373,33 €	280,00 €	224,00 €	186,67 €	160,00 €	144,44 €	120,00 €	109,09 €	100,00 €	92,59 €	85,71 €	80,00 €	75,00 €	70,00 €	65,22 €	61,54 €	-							
1600,00 €	320,00 €	1280,00 €	426,67 €	320,00 €	256,00 €	213,33 €	182,86 €	160,00 €	142,22 €	128,00 €	118,35 €	106,67 €	98,46 €	91,43 €	85,33 €	80,00 €	75,29 €	71,11 €	-							
1800,00 €	360,00 €	1440,00 €	480,00 €	360,00 €	288,00 €	240,00 €	205,71 €	180,00 €	160,00 €	144,00 €	130,91 €	120,00 €	110,77 €	102,86 €	95,00 €	90,00 €	84,71 €	80,00 €	-							
1900,00 €	380,00 €	1520,00 €	506,67 €	380,00 €	304,00 €	253,33 €	217,14 €	190,00 €	168,89 €	152,00 €	138,18 €	126,67 €	116,92 €	108,57 €	101,33 €	95,00 €	89,41 €	84,44 €	-							
2000,00 €	400,00 €	1600,00 €	533,33 €	400,00 €	320,00 €	266,67 €	228,57 €	200,00 €	177,78 €	160,00 €	146,45 €	133,33 €	123,09 €	114,29 €	106,67 €	100,00 €	94,12 €	88,89 €	-							
2200,00 €	440,00 €	1760,00 €	593,33 €	440,00 €	352,00 €	290,00 €	245,00 €	215,00 €	195,56 €	180,00 €	165,45 €	150,00 €	139,09 €	129,09 €	120,00 €	112,00 €	105,00 €	98,89 €	-							
2400,00 €	480,00 €	1920,00 €	653,33 €	480,00 €	384,00 €	313,33 €	261,43 €	230,00 €	206,45 €	190,00 €	174,55 €	158,00 €	146,67 €	136,36 €	126,71 €	118,00 €	110,00 €	103,63 €	-							
2600,00 €	520,00 €	2080,00 €	713,33 €	520,00 €	416,00 €	336,67 €	282,86 €	250,00 €	204,44 €	184,00 €	187,27 €	163,33 €	149,54 €	138,43 €	128,67 €	118,00 €	108,24 €	102,22 €	-							
2800,00 €	560,00 €	2240,00 €	773,33 €	560,00 €	448,00 €	360,00 €	304,29 €	260,00 €	213,33 €	192,00 €	174,55 €	158,00 €	147,69 €	137,14 €	128,00 €	120,00 €	112,94 €	106,67 €	-							
3000,00 €	600,00 €	2400,00 €	833,33 €	600,00 €	480,00 €	386,67 €	325,71 €	270,00 €	222,22 €	200,00 €	181,82 €	166,67 €	153,85 €	142,86 €	133,33 €	125,00 €	117,65 €	111,11 €	-							
3200,00 €	640,00 €	2560,00 €	893,33 €	640,00 €	512,00 €	408,00 €	347,14 €	280,00 €	231,11 €	208,00 €	189,09 €	173,33 €	160,00 €	148,57 €	138,67 €	130,00 €	122,36 €	115,56 €	-							
3400,00 €	680,00 €	2720,00 €	953,33 €	680,00 €	544,00 €	430,00 €	368,57 €	290,00 €	240,00 €	216,00 €	196,36 €	180,00 €	168,15 €	154,29 €	144,00 €	135,00 €	127,06 €	120,00 €	-							
3600,00 €	720,00 €	2880,00 €	1013,33 €	720,00 €	576,00 €	452,00 €	390,00 €	300,00 €	250,00 €	224,00 €	203,54 €	186,67 €	172,31 €	160,00 €	148,33 €	140,00 €	131,76 €	124,44 €	-							
3800,00 €	760,00 €	3040,00 €	1073,33 €	760,00 €	608,00 €	474,00 €	411,43 €	310,00 €	257,78 €	232,00 €	210,91 €	193,33 €	178,46 €	165,71 €	154,67 €	145,00 €	135,47 €	128,89 €	-							
4000,00 €	800,00 €	3200,00 €	1133,33 €	800,00 €	640,00 €	496,00 €	432,86 €	320,00 €	265,67 €	240,00 €	218,18 €	200,00 €	184,62 €	171,43 €	160,00 €	150,00 €	141,18 €	133,33 €	-							
4200,00 €	840,00 €	3360,00 €	1193,33 €	840,00 €	672,00 €	514,00 €	454,29 €	330,00 €	273,55 €	248,00 €	225,45 €	206,67 €	190,77 €	177,14 €	156,33 €	155,00 €	145,88 €	137,76 €	-							
4400,00 €	880,00 €	3520,00 €	1253,33 €	880,00 €	704,00 €	536,00 €	475,71 €	340,00 €	281,44 €	256,00 €	232,73 €	213,33 €	196,92 €	182,86 €	160,00 €	150,59 €	142,22 €	135,56 €	-							
4600,00 €	920,00 €	3680,00 €	1313,33 €	920,00 €	736,00 €	558,00 €	497,14 €	350,00 €	289,33 €	264,00 €	240,00 €	220,00 €	203,08 €	188,57 €	175,00 €	156,00 €	146,67 €	138,89 €	-							
4800,00 €	960,00 €	3840,00 €	1373,33 €	960,00 €	768,00 €	580,00 €	518,57 €	360,00 €	297,22 €	272,00 €	247,78 €	226,67 €	209,23 €	194,29 €	181,33 €	170,00 €	155,00 €	141,11 €	-							
5000,00 €	1000,00 €	4000,00 €	1433,33 €	1000,00 €	800,00 €	602,00 €	540,00 €	370,00 €	305,11 €	280,00 €	255,56 €	233,33 €	215,38 €	200,00 €	186,67 €	175,00 €	158,89 €	145,56 €	-							
5200,00 €	1040,00 €	4160,00 €	1493,33 €	1040,00 €	832,00 €	624,00 €	561,43 €	380,00 €	313,00 €	288,00 €	263,54 €	240,00 €	222,86 €	208,00 €	190,00 €	180,00 €	162,44 €	148,89 €	-							
5400,00 €	1080,00 €	4320,00 €	1553,33 €	1080,00 €	864,00 €	646,00 €	582,86 €	390,00 €	320,91 €	296,00 €	271,55 €	246,67 €	227,69 €	211,43 €	197,33 €	185,00 €	174,12 €	154,44 €	-							
5600,00 €	1120,00 €	4480,00 €	1613,33 €	1120,00 €	896,00 €	668,00 €	604,29 €	400,00 €	328,80 €	304,00 €	279,56 €	253,33 €	233,86 €	217,14 €	202,67 €	190,00 €	178,82 €	158,89 €	-							
5800,00 €	1160,00 €	4640,00 €	1673,33 €	1160,00 €	928,00 €	690,00 €	625,71 €	410,00 €	336,70 €	312,00 €	287,54 €	260,00 €	241,00 €	222,86 €	208,00 €	195,00 €	183,53 €	173,33 €	-							
6000,00 €	1200,00 €	4800,00 €	1733,33 €	1200,00 €	960,00 €	714,00 €	647,14 €	420,00 €	344,60 €	320,00 €	295,56 €	266,67 €	248,56 €	228,57 €	213,33 €	200,00 €	188,24 €	177,78 €	-							
6200,00 €	1240,00 €	4960,00 €	1793,33 €	1240,00 €	992,00 €	736,00 €	668,57 €	430,00 €	352,50 €	328,00 €	303,54 €	273,33 €	256,31 €	234,29 €	218,67 €	205,00 €	192,94 €	182,22 €	-							
6400,00 €	1280,00 €	5120,00 €	1853,33 €	1280,00 €	1024,00 €	758,00 €	690,00 €	440,00 €	360,40 €	336,00 €	311,55 €	280,00 €	264,00 €	240,00 €	222,00 €	210,00 €	197,56 €	186,67 €	-							
6600,00 €	1320,00 €	5280,00 €	1913,33 €	1320,00 €	1056,00 €	780,00 €	711,43 €	450,00 €	368,30 €	344,00 €	319,56 €	286,67 €	271,86 €	245,71 €	229,33 €	215,00 €	202,36 €	191,11 €	-							
6800,00 €	1360,00 €	5440,00 €	1973,33 €	1360,00 €	1088,00 €	802,00 €	732,86 €	460,00 €	376,20 €	352,00 €	327,56 €	293,33 €	279,77 €	251,43 €	234,67 €	220,00 €	207,06 €	195,56 €	-							
7000,00 €	1400,00 €	5600,00 €	2033,33 €	1400,00 €	1120,00 €	824,00 €	754,29 €	470,00 €	384,10 €	360,00 €	335,56 €	300,00 €	287,62 €	257,14 €	240,00 €	225,00 €	211,76 €	200,00 €	-							
7200,00 €	1440,00 €	5760,00 €	2093,33 €	1440,00 €	1152,00 €	846,00 €	775,71 €	480,00 €	392,00 €	368,00 €	343,55 €	306,67 €	293,08 €	262,86 €	245,33 €	230,00 €	216,47 €	204,44 €	-							
7400,00 €	1480,00 €	5920,00 €	2153,33 €	1480,00 €	1184,00 €	868,00 €	797,14 €	490,00 €	400,00 €	376,00 €	351,55 €	313,33 €	289,23 €	268,57 €	250,67 €	235,00 €	221,18 €	208,89 €	-							
7600,00 €	1520,00 €	6080,00 €	2213,33 €	1520,00 €	1216,00 €	890,00 €	818,57 €	500,00 €	408,00 €	384,00 €	359,56 €	320,00 €	296,38 €	274,29 €	256,00 €	240,00 €	225,88 €	213,33 €	-							
7800,00 €	1560,00 €	6240,00 €	2273,33 €	1560,00 €	1248,00 €	912,00 €	840,00 €	510,00 €	416,00 €	392,00 €	367,56 €	326,67 €	303,54 €	280,00 €	261,33 €	245,00 €	230,59 €	217,78 €	-							
8000,00 €	1600,00 €	6400,00 €	2333,33 €	1600,00 €	1280,00 €	934,00 €	861,43 €	520,00 €	424,00 €	400,00 €	375,56 €	333,33 €	307,69 €	285,71 €	266,67 €	250,00 €	235,29 €	222,22 €	-							

Berechnungstabelle „Ratenzahlung“



Goody Bag „Angebot“:  
Jeder Beratungskunde erhält ein Goody Bag mit obigem Inhalt, bestehend aus:  
hairfree Tüte mit Willkommensbroschüre, Gummibärchen und Visitenkarte.



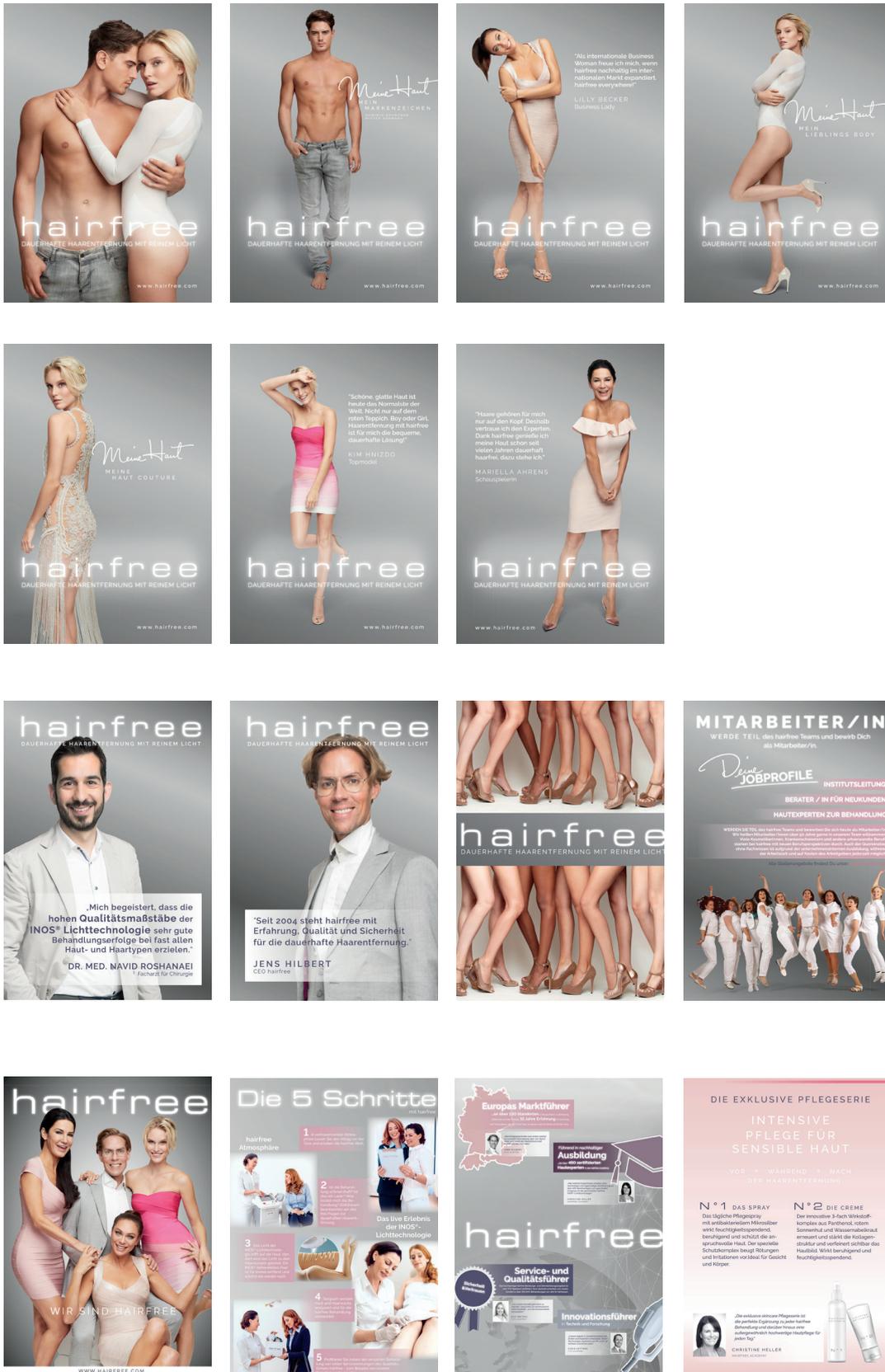
Präsentationsmapp  
Goody Bag „Kundenvereinbarung“:  
Jeder Abschlusskunde erhält ein Goody Bag mit obigem Inhalt, bestehend aus:  
hairfree Tasche mit Vertragsunterlagen, einem hairfree Piccolo, Willkommensbroschüre,  
Gummibärchen und Visitenkarte, Terminkarte.  
Zusätzlich können Sie mitgeben: Kosmetikprodukte.



Administration im Beratungszimmer:  
Kundenvereinbarung, Ratenzahlungsvereinbarung, Einzugsermächtigung, Behandlungsinfos,  
Empfangsquittung, Widerrufsbelehrung, Fragebogen 2 „Medizin“, Beratungsanalyse.

In Schubladen:  
Präsentationsmappe vorgefaltet sowie Bedienungsanleitung INOS und Medizinliste.

DIN A1 Poster für Ihren Klipprahmen - im WebShop bestellbar



Riesenposter - im WebShop bestellbar

## FÜNF GUTE GRÜNDE

**FÜR HAARFREIE, STREICHELWEICHE HAUT MIT HAIRFREE**

WIRKSAM	NOTWENDIG	NACHHALTIG	durch QUALITÄT und	VERTRÄUMS
Zusätzlich zu den bewährten Laser- und IPL-Verfahren ist die INOS® Lichttechnologie ein weiterer Schritt zur dauerhaften Haarentfernung. Die INOS® Lichttechnologie ist ein weiterer Schritt zur dauerhaften Haarentfernung.	Schöne glatte Haut ist ein echtes Qualitätsmerkmal. Sie ist das Ergebnis der INOS® Lichttechnologie, die die Haare von innen zerstört und sie nicht mehr wachsen lassen.	Jahresübergreifend Business Women sind bereit, mehr Geld für eine hochwertige, nachhaltige und effektive Haarentfernung zu zahlen. Die INOS® Lichttechnologie ist ein weiterer Schritt zur dauerhaften Haarentfernung.	Haarentfernung durch Qualität und Service. Die INOS® Lichttechnologie ist ein weiterer Schritt zur dauerhaften Haarentfernung.	Jahresübergreifend Business Women sind bereit, mehr Geld für eine hochwertige, nachhaltige und effektive Haarentfernung zu zahlen. Die INOS® Lichttechnologie ist ein weiterer Schritt zur dauerhaften Haarentfernung.
DR. MED. NADINE ROSKAMMEL Fachärztin Chirurgie	KIM HNIZDO Teamlead	LILLY BECKER Business Lady	JENE HILBERT CEO hairfree GmbH	MARIELLA AUBING Schäuperson

## Die 5 Schritte

Das live Erlebnis der INOS® Lichttechnologie

1. In der warmen und freundlichen Atmosphäre des hairfree Studios werden Sie persönlich von unserer Beauty-Expertin begrüßt.
2. In der Beauty-Lounge entspannt sich die Kundin. Die Beauty-Expertin führt eine gründliche Beratung durch und erklärt die verschiedenen Möglichkeiten der INOS® Lichttechnologie.
3. Das Licht der INOS® Lichttechnologie wirkt auf die Haarwurzel ein und zerstört sie von innen. Die Kundin spürt nur eine leichte Wärme. Die INOS® Lichttechnologie ist ein weiterer Schritt zur dauerhaften Haarentfernung.
4. So ganz ohne Haut-Verletzungen und Schmerzen wird die Kundin von der Beauty-Expertin beraten.
5. Die Kundin erhält die besten Empfehlungen von der Beauty-Expertin und wird bei allen weiteren Fragen unterstützt.

Service und Qualität

## hairfree

INOS® LICHTTECHNOLOGIE • ÜBER 3 MILLIIONEN BEHANDLUNGEN • 250.000 BEHANDLUNGEN PRO JAHR VON ÄRZTEN EMPFOHLEN • MARKTFÜHRER IN DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ

## Meine LIEBLINGS BODY

"Schöne, glatte Haut ist heute das Normalste der Welt. Nicht nur auf dem roten Teppich, Boy oder Girl, Haute Couture mit hairfree ist für mich die perfekte, dauerhafte Lösung!"

KIM HNIZDO  
Teamlead

hairfree  
Dauerhafte Haarentfernung mit reinem Licht

Marktführer in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Führend in nachhaltiger Ausbildung mit 450 zertifizierten Beautyexperten

Service- und Qualitätsführer

Innovationsführer in Technik und Forschung

## hairfree

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

## Meine Haut

MEIN MARKENZEICHEN

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

## Meine Haut

MEINE HAUT COUTURE

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

## Meine Haut

MEIN LIEBLINGS BODY

## hairfree

DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

Marktführer in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Führend in nachhaltiger Ausbildung mit 450 zertifizierten Beautyexperten

Service- und Qualitätsführer

Innovationsführer in Technik und Forschung

## hairfree



Sonderformate anstatt Poster als Fototapete. Bestellbar im Shop und in Absprache mit FPB.



Dekoration Behandlungsliege

1x Liegenauflage, 1x mittleres Handtuch,  
1x Kosmetikflyer





Liegenauflage mit eingenähtem Umschlag zur optimalen Fixierung des Handtuches über der Rückenlehne der Behandlungsliege.



Waschfaserlaken: Zum Schutz der Handtücher benutzen Sie die besonders weiche und hautfreundliche Auflage.  
Das Waschfaserlaken kann bis zu 200x gewaschen werden.



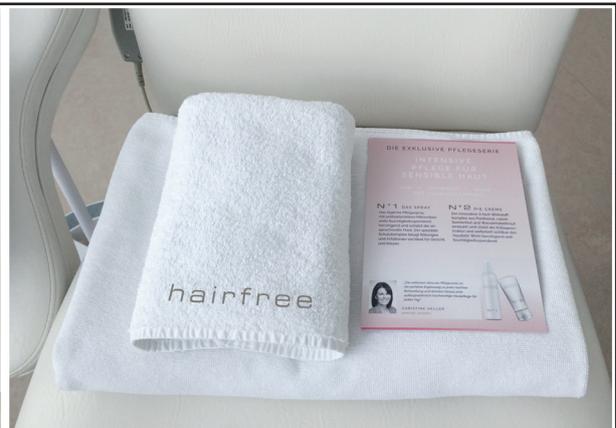
Dressing Circle: Stuhl und stummer Diener, weiße Fußmatte, Schuhlöffel, Glastisch mit Orchidee und Bonbonschale.





Hinter Bademantel aufhängen

Tür muss von innen abschließbar sein wegen Unfallschutz.



## Behandlung

- Behandlungsraum wird sauber gemacht.
- Das Handstück gereinigt und desinfiziert.
- Behandlungsraum auskehren oder durchwischen.
- Zur Vorbereitung auf dem Behandlungsstuhl eine Liegenauflage + ein Waschlaken + ein Handtuch + ein Kosmetikflyer
- Haut kommt nicht in Berührung mit der Liege.
- Haut, die nicht behandelt wird, wird abgedeckt.
- Behandlungstisch wird mit einem kleinen Handtuch, Handschuhe, Rasierer und gespitzten Kajalstift vorbereitet.
- Schmutzige (gebrauchte Handtücher) in die Waschmaschine.



Kleenex: Verwenden Sie Kleenextücher zur ersten Reinigung des Handstückes nach der Behandlung.

Behälter für Rasierer: Für Ihren Schutz! Um Schnittwunden zu vermeiden, entsorgen Sie die Einmalrasierer in diesem Behälter.





Brillen: Ihr Kunde trägt die dunklere Brille zum Schutz vor den Lichtimpulsen, reichen Sie ihm diese vor dem Auftragen des Behandlungsgels.

Klebeband: Zur optimalen Vorbereitung der Haut entfernen Sie mit dem Klebeband vor der Behandlung Härchen und Hautschüppchen.

Handschuhe: Eine hygienisch perfekte Anwendung in der apparativen Kosmetik erkennt man daran, dass Sie bei Körperkontakt immer Handschuhe tragen.

Kosmetiktücher im Spender: Praktisch zu entnehmen, verwenden Sie die Kosmetiktücher, um das Behandlungsgel zu entfernen und die Haut zu reinigen. Glas mit Spatel: zur Vorbereitung für die Behandlung füllen Sie das Behandlungsgel in das Glas. Für jede Behandlung wird frisches Gel verwendet.

hairfree Fluid: Bitte decken Sie dunkle Areale mit dem weißen Fluid ab – eine sanfte Behandlung ist dadurch möglich.

Rasierer: Mit dem Einmalrasierer werden vorhandene Härchen rasiert. Bitte entsorgen Sie den Rasierer vor dem Kunden im dafür vorgesehenen Behälter.

Handdesinfektion: Für die optimale Reinigung Ihrer Haut vor und nach jeder Behandlung.

hairfree Kosmetikserie skincare n°1 + skincare n°2: Die optimale Pflege der Haut ist heutzutage immer wichtiger. Mit skincare n°1 + skincare n°2 wird die Haut gepflegt und das Behandlungsergebnis optimiert.

Sonnenschutz: Die IMMUN SUN SPF 50 bietet einen hohen Schutz vor UV-Strahlung durch ein ausgewogenes Verhältnis zwischen UVA- und UVB-Filtern. Aloe Vera und Vitamin E spenden der Haut wertvolle Feuchtigkeit und erhalten ihre Feuchtigkeitsbalance, somit bleibt sie glatt und geschmeidig. Die IMMUN SUN CREAM SPF 50 bietet verlässlichen Schutz vor Sonnenbrand, pflegt die Haut und wirkt vorzeitiger Hautalterung entgegen.



hairfree Desinfektion: Reinigen Sie den Saphir und das Handstück hygienisch rein, um gesundheitliche Risiken auszuschließen. Ganz besonders bei dem Handstückschlauch darauf achten, dass keine Haare daran haften.



Brillenputztuch: Reinigen Sie die Kundenbrille vor dem Kunden und überreichen ihm diese.

Spatel: Hygienisch rein wird das Behandlungsgel auf die Haut aufgetragen.

Wattepads: Für den optimalen Schutz bei empfindlichen Zähnen und die perfekte Anwendung der Behandlung auch bei kleiner Behandlungsfläche.

Stäbchen und Plastikbecher in Verbindung mit dem hairfree Abdeckfluid. Hygienisch einwandfrei als Einmalanwendung.

Lupenlampe: Die beleuchtete Lupenlampe ermöglicht Ihnen eine schnelle, optimale Haar- und Hautanalyse.

Spitzer: spitzen Sie den Kajalstift vor der Anwendung vor dem Kunden an.

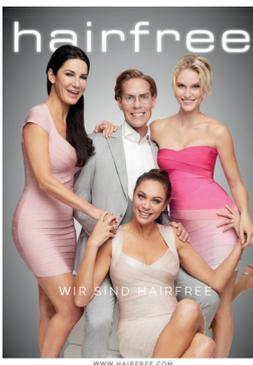
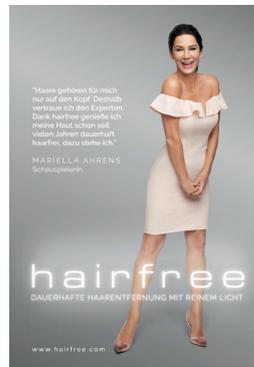
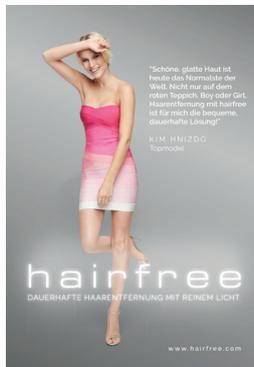
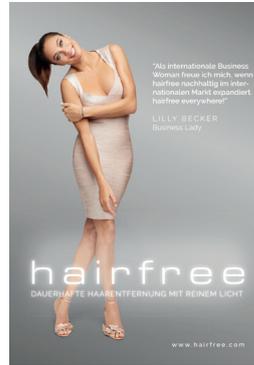
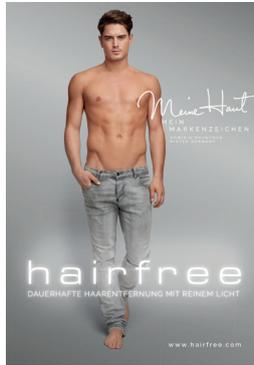
Kajalstift: Die Markierungen der Körperareale ermöglichen Ihnen eine genaue Behandlung.

IPL Aid: Bequemer, optimaler Augenschutz für Ihren Kunden bei der Gesichtsbehandlung.

Augenbrauenrasierer: Für die perfekte Rasur auch in empfindlichen oder schwer zugänglichen Körperarealen.

Pinzette mit Beleuchtung: Für Ihren Melanintest.

DIN A1 Poster für Ihren Klipprahmen - im WebShop bestellbar



Riesenposter - im WebShop bestellbar

## FÜNF GUTE GRÜNDE

FÜR HAARFREIE, STREICHELWEICHE HAUT MIT HAIRFREE

WIRKSAM	NOTWENDIG	NACHHALTIG	durch QUALITÄT und	VERTRÄULICH
Zusammenfassend ist die INOS®-Lichttechnologie die effektivste und sicherste Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Sie ist für alle Hauttypen geeignet und wird von über 100.000 Ärzten empfohlen.	Die INOS®-Lichttechnologie ist die einzige Methode, die die Wurzel der Haare zerstört. Dadurch ist das Nachwachsen der Haare dauerhaft verhindert.	Die INOS®-Lichttechnologie ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Sie ist für alle Hauttypen geeignet und wird von über 100.000 Ärzten empfohlen.	Die INOS®-Lichttechnologie ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Sie ist für alle Hauttypen geeignet und wird von über 100.000 Ärzten empfohlen.	Die INOS®-Lichttechnologie ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung. Sie ist für alle Hauttypen geeignet und wird von über 100.000 Ärzten empfohlen.
DR. MED. NADINE ROSCHAUER Kosmetologin	KIM HINZOO Teamlead	LILLY BECKER Business Lady	JERNE HILBERT CEO hairfree GmbH	MARIELLA AUBING Schäupersonal

## Die 5 Schritte

Das live Erlebnis der INOS® Lichttechnologie

1. In der warmen und freundlichen Atmosphäre des hairfree Studios wird die Haut vorbereitet.
2. In der Behandlungsdauer wird das INOS® Licht durch das Handstück auf die Haut geleitet. Die Wärme des Lichts zerstört die Wurzel der Haare.
3. Das Licht der INOS® Lichttechnologie wirkt auf die Wurzel der Haare ein und zerstört sie. Die Haare fallen ab und werden durch neue, gesunde Haare ersetzt.
4. So ganz ohne Hautschmerzen wird die Haarentfernung durchgeführt.
5. Die INOS® Lichttechnologie ist eine nachhaltige Methode zur dauerhaften Haarentfernung.

Service und Qualität

## hairfree

INOS® LICHTTECHNOLOGIE • ÜBER 3 MILLIIONEN BEHANDLUNGEN • 250.000 BEHANDLUNGEN PRO JAHR VON ÄRZTEN EMPFOHLEN • MARKTFÜHRER IN DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ

## Meine LIEBLINGS BODY

"Schöne, glatte Haut ist heute das Normalste der Welt. Nicht nur auf dem roten Teppich, Boy oder Girl, Haute Couture mit hairfree ist für mich die beste, dauerhafte Lösung!"

KIM HINZOO  
Teamlead

hairfree  
Dauerhafte Haarentfernung mit reinem Licht

Marktführer in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Führend in nachhaltiger Ausbildung mit 450 zertifizierten Hauttherapeuten

## hairfree

Service- und Qualitätsführer

Innovationsführer in Technik und Forschung

hairfree  
DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

Meine Haut  
MEIN MARKENZEICHEN

hairfree  
DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

Meine Haut  
MEINE HAUT COUTURE

hairfree  
DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

Meine Haut  
MEIN LIEBLINGS BODY

hairfree  
DAUERHAFT HAARENTFERNUNG MIT REINEM LICHT

www.hairfree.com

Marktführer in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Führend in nachhaltiger Ausbildung mit 450 zertifizierten Hauttherapeuten

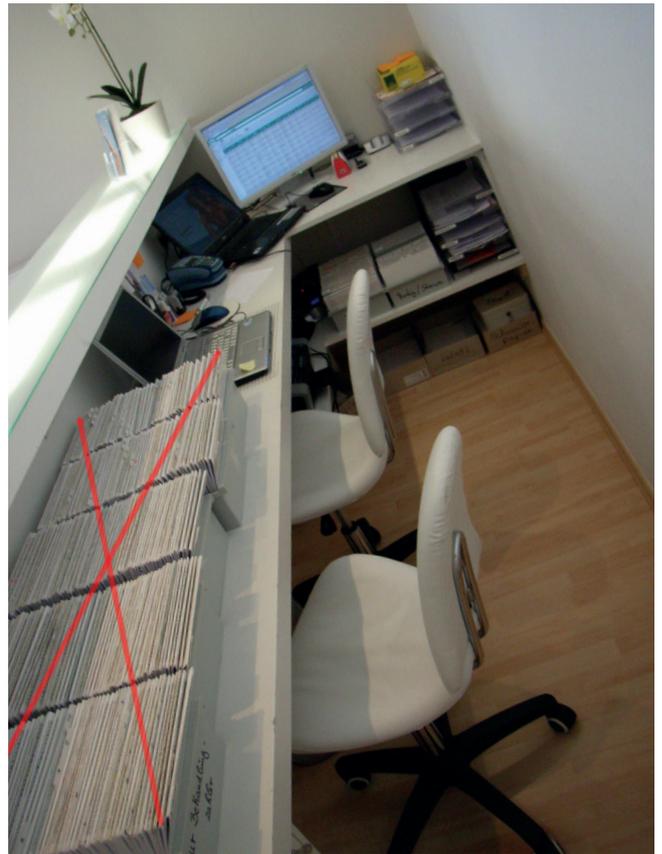
## hairfree

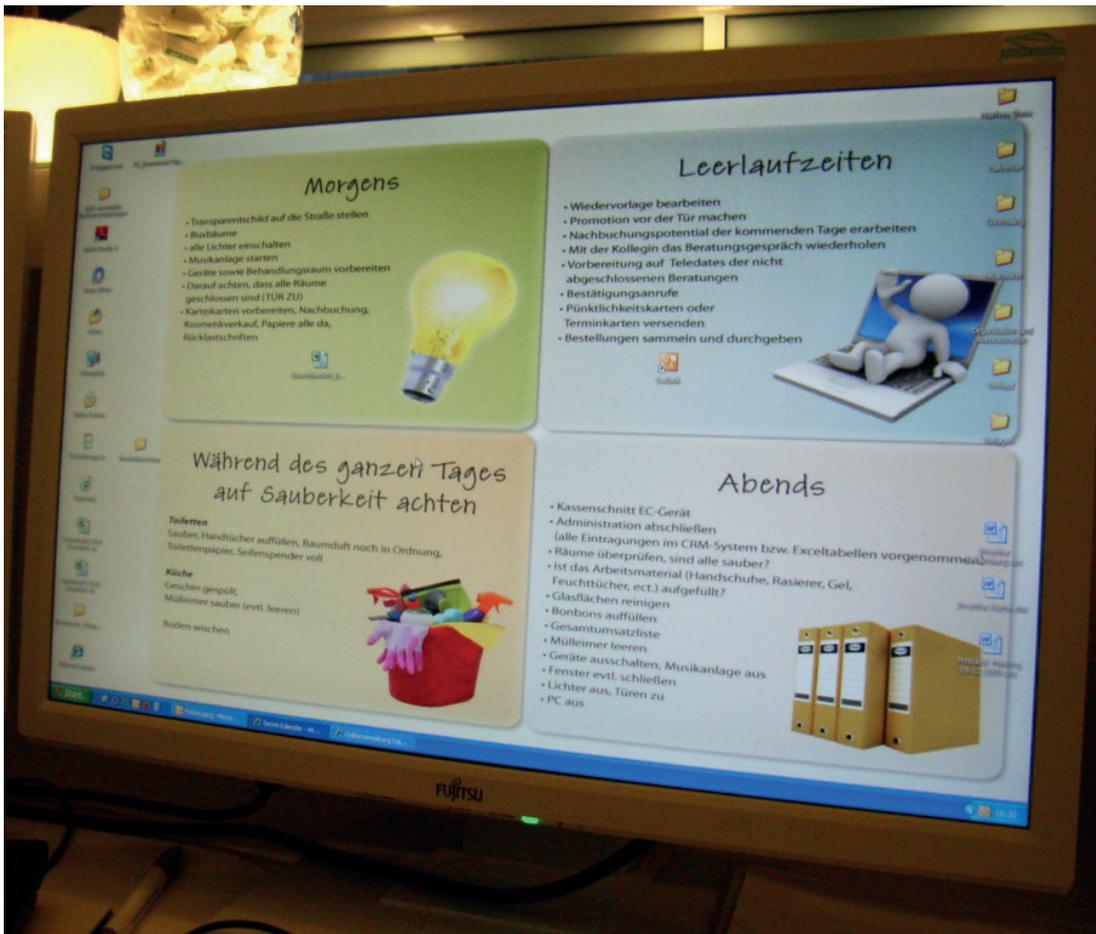
Service- und Qualitätsführer

Innovationsführer in Technik und Forschung



Rezeptionsstuhl



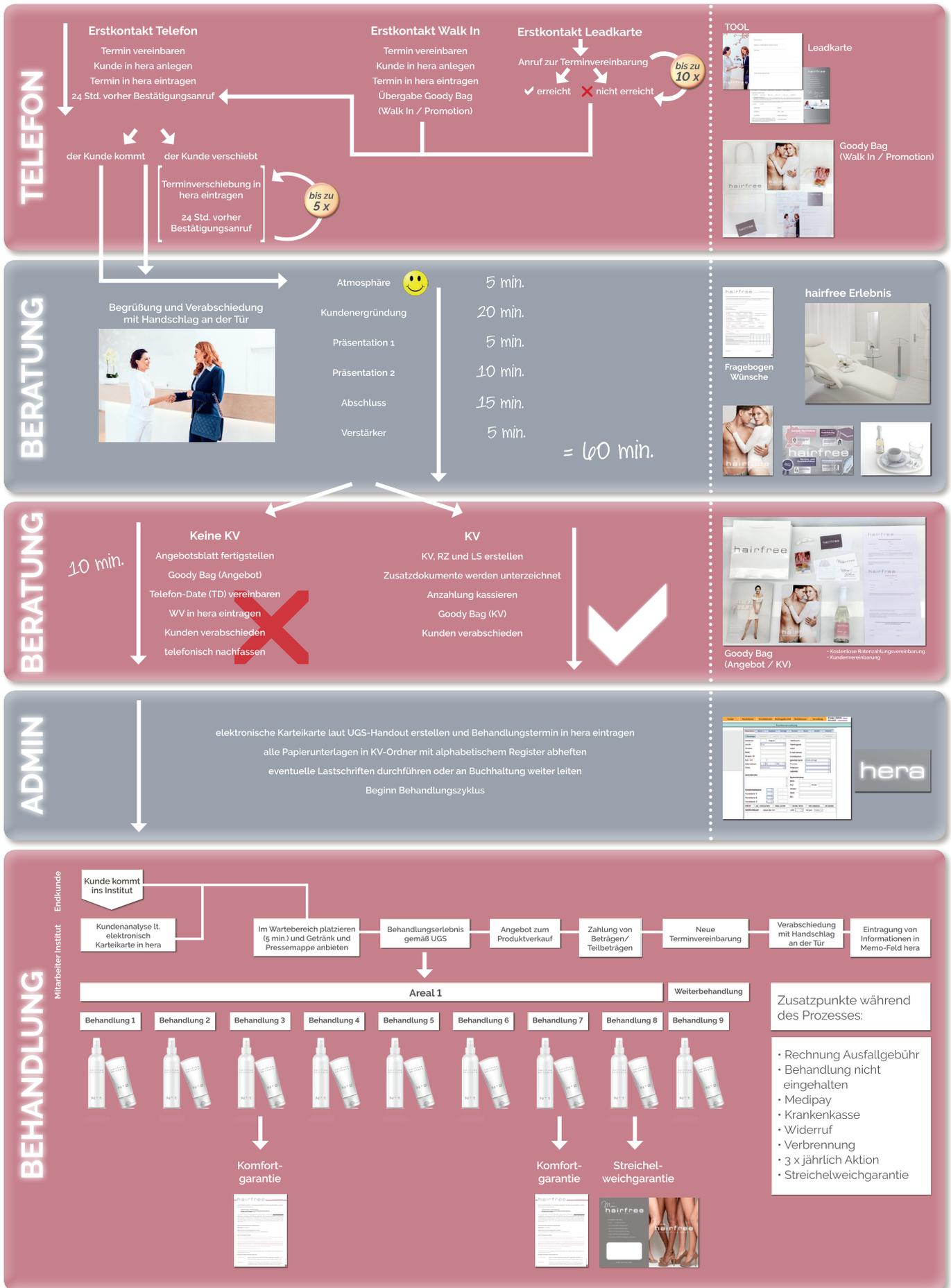


Desktophintergrund über Intranet verfügbar



Poster Institutsprozesse von Lead-Eingang bis zur letzten Behandlung im Rezeptionsbereich oder in der Teeküche – für Kunden nicht sichtbar – aufhängen.

## Wie mache ich meinen Kunden glücklich?



### Alles rund um die Telefonie

**Vom Interessenten zum Termin: BT ausmachen**

☎ Woche 1 | Tag 1 + 2: Anruf zur vereinbarten Uhrzeit > (siehe Leadkarte Erreichbarkeit) >  
 Tag 3 + 4 + 5 Anruf zu einer anderen Uhrzeit als vereinbart  
 Woche 2 | Anrufe aus den Leads der Woche 1 aussetzen. (WV bearbeiten!)  
 Woche 3 | Wiederholung der Vorgehensweise wie in Woche 1. Nach dem 10. nicht erreichten Anrufversuch auf den AB sprechen. \*siehe Rückseite

! Wird die WV geändert auf Brief im aktuellen Monat (05/2018). Dann können alle Interessenten, die in diesem Monat mit 10 Anrufversuchen nicht erreicht worden sind, bei Bedarf und je nach Auslastung zur weiteren Bearbeitung aus der KD Selektion aufgerufen werden. Beispiel: Schwanger, schwere Krankheit, längere Zeit im Ausland. Ist ein „nicht erreicht“ Lead älter als 1 Jahr, wird es in Hera gelöscht, sofern es keine WV hat. Maximal sind 250 WV älter als 12 Monate empfohlen. Bitte beachten Sie jedoch die geltenden Löschriften nach DSGVO! Siehe Rückseite!

**Kundenstatus Termin**

24h vor Termin den Bestätigungsanruf durchführen.

☎ Aktiver Kunde      Angebot BT      Neuterminieren

↳ Termin vereinbaren      ↳ WV Telefon setzen (fest vereinbartes Teledate) spätestens 1 Woche nach der BT      ↳ WV Telefon sofort setzen!!

**Kundenstatus Aktiv (Jeder Kunde hat ein Potential von 5.000)**

Nach der letzten gebuchten Behandlung – KD in Hera auf „passiv“ setzen

☎ Weiterbehandlung anbieten, wenn nicht notwendig Streichelweich  
 WV Telefon in 6 Monaten oder festgelegten Kontrolltermin reservieren.  
 ↳ Kunde anrufen, Nachbuchung anbieten! Weiterbehandlung?

**Kundenstatus Angebot BT**

Angebot BT ist erstellt

☎ ↳ Interessent wird zum vereinbarten Teledate angerufen. (!Wichtig! nur eine gute Vorbereitung führt zum Erfolg (hot Button) !!EMOTION, NUTZEN, KAUFBEREITSCHAFT TESTEN!!)

↳ Wenn der Interessent nicht erreicht wird, wird er 3x innerhalb einer Woche angerufen.

✗ Interessent wird nicht erreicht – WV in 3 Wochen legen und 3x innerhalb einer Woche anrufen.

✗ Interessent wird nicht erreicht – Status bleibt – WV wird rausgenommen.

**Kundenstatus Neuterminieren**

Interessent hatte einen Termin zur Beratung, ist aber nicht gekommen.

☎ ↳ Status von Termin auf Neuterminieren ändern und WV Telefon sofort setzen.  
 ↳ 3x anrufen innerhalb einer Woche, beim 2. Mal auf den AB sprechen. (Siehe Rückseite)

↳ Erreicht man bei den 3 Versuchen niemanden, wird die WV auf 3 Wochen später gelegt. Weitere 3 Anrufversuche innerhalb 1 Woche

✗ Wird der Interessent nach diesen Versuchen nicht erreicht, wird das Häkchen bei  KD löschen gesetzt, oder es gibt einen Grund den Interessenten eine WV Telefon zu geben.

Leitfaden „Vom Interessenten zum Termin“.



Mousepad mit Telefonleitfaden im Shop bestellbar.



Alle Utensilien zur Institutsprozesseinhaltung  
(Unterlagen in Teeküche oder Büro unterbringen):

- Zewa Tücher
- Desinfektionspray
- Kreppband
- Augenpads
- Brillenputztücher
- Kosmetiktücher
- Becher, Tippex, Wattestäbchen
- Kosmetikprodukte
- Handschuhe
- Pflaster
- Rasierer
- Ultraschallgel



## Alle Utensilien zur Institutsprozesseinhaltung

- Promotontüte für Walkin Kunden sowie Promo vor der Tür
- Goody Bag KV und Angebot Unterlagen
- Kosmetikprodukte
- Gummibärchen hairfree
- Bonbons hairfree
- Piccolo
- Willkommensbroschüre
- Geschenkgutschein
- DIN lang Flyer „Info“, „Saisonal“, „Aktion“
- Visitenkarten und Kontodaten Karte
- Karo Blöcke, Briefpapier, Umschläge
- Streichelweichgarantie, Jobflyer

Geschenkgutschein mit Nummernliste der ausgegebenen Gutscheine.



#### Ordnerstruktur:

- Mitarbeiterverträge, Urlaub und Seminare
- Lieferscheine
- Promotion-Kontaktdaten
- Ordner für nicht abgeschlossene Kunden (Beratungsanalyse und Angebotsblatt in Kopie) inkl. Alphabet-Register
- Buchhaltung: Kassenschnitte und Kassenbuch aus Hera
- Newsletter ausgedruckt und jeweils als gelesen gezeichnet von allen Teammitgliedern

#### Karteikästenstruktur:

- A-Z Kästen
- Fertige Kunden
- Behandlungszähler
- Stornos

→ Laut Datenschutz nicht mehr zugelassen

#### Mitarbeiterfächer



Wasserkocher für Tee Senseo

Wasser-Max





Duftspray hairfree mit Zerstäuber inkl. Zeitschaltuhr.  
Je 1 Stück in jedem Raum.





Zieleposter „Mitarbeiter individuell“ und „Monatsgesamtziel“  
Monatszieleposter „Kundenvereinbarungen“  
Werteposter



Kompressen- / Handtuchwärmer  
bestellbar im Shop



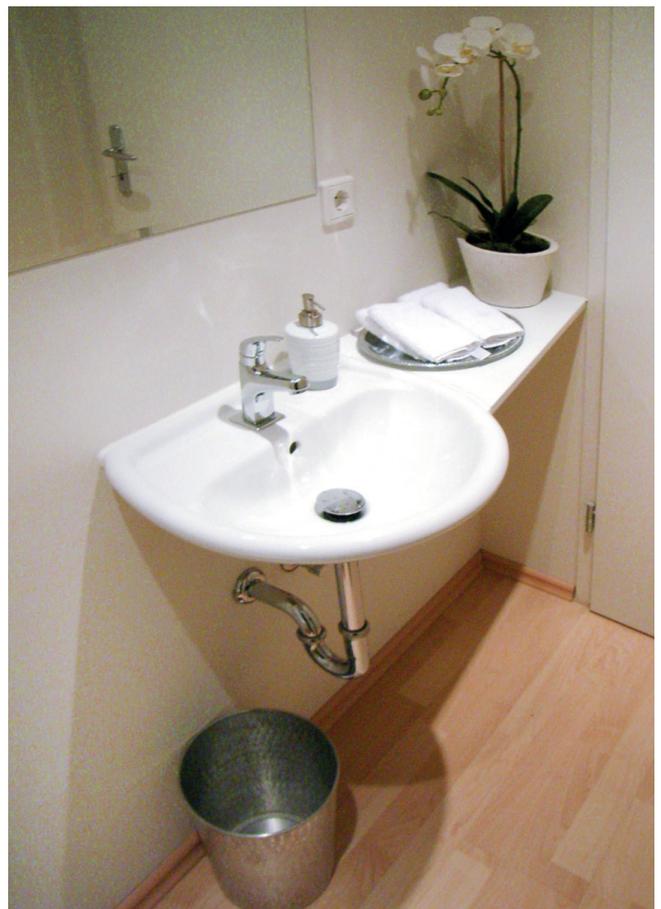
Es gibt 2 gesetzliche Sorgfaltspflichten, die im Institut eingehalten werden müssen. Einerseits für die Arbeitnehmer und andererseits für die Kunden.

Die Behörde ist zum einen die Berufsgenossenschaft und zum anderen das Gesundheitsamt. Solange diese Behörden nicht zu Ihnen kommen, machen sie gar nichts. Wenn es soweit ist, benachrichtigen Sie die FPB und dann gibt es eine Strategie.

Für die Berufsgenossenschaft: Sie werden Mitglied beim BGW, dann benötigen Sie einen Betriebsarzt und eine Person mit Erste-Hilfe-Kurs. Zudem benötigen Sie einen Sicherheitsbeauftragten, hierzu gibt es 1-Tageskurse.



Kleiner Mülleimer



Auffangschale Handtuch



Toilette, Papierhalterung, Klobürste



Bewegungsmelder im Sanitärbereich an der Decke





Messewand mit Stretchbanner, Promotiontheke, Stehtisch mit Husse



Bistrotisch und Husse bestellbar bei Amazon



Promotiontheke bestellbar im iDop Shop.

Roll Up Banner - im WebShop bestellbar



Messewand - im WebShop bestellbar



Promotheke - im WebShop bestellbar





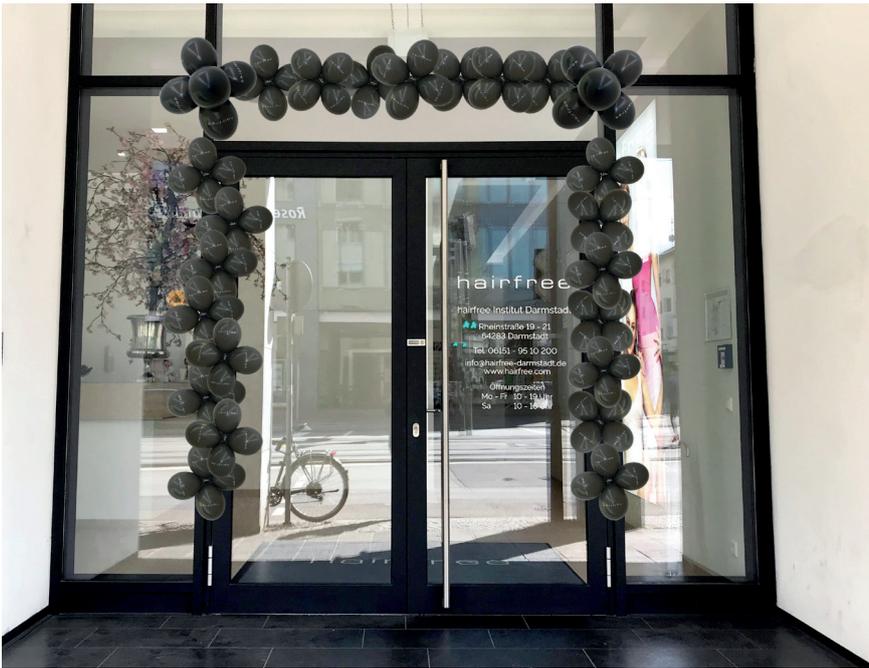
Leadkarte, Kugelschreiber, Willkommensflyer, Bonbonschale.  
Zusätzlich Visitenkarten plus Spender.



Goody Bag „Promotion“ und Walkin Kunde, bestellbar im Shop.  
Visitenkarte, Willkommensflyer, Gummibärchen, Abschnitt Leadkarte.



Autobeklebung als Sonderformat bestellbar bei FPB



Empfehlung: 1x monatlich eine Girlande als Aktion, die Luftballons sind im Shop bestellbar.



Täglich: Laufstopper  
1x monatlich: Luftballons



Alternativ zum Laufstopper einen Bistrotisch mit Werbemitteln und / oder Beachflag.



Laufstopper bestellbar im Shop



Empfehlung: 1. Obergeschoss ebenfalls 1x monatlich eine Luftballons



Schild an der Außenfassade



Nasenschild „hairfree“ auf Metall, auf Anfrage bei FPB bestellbar.



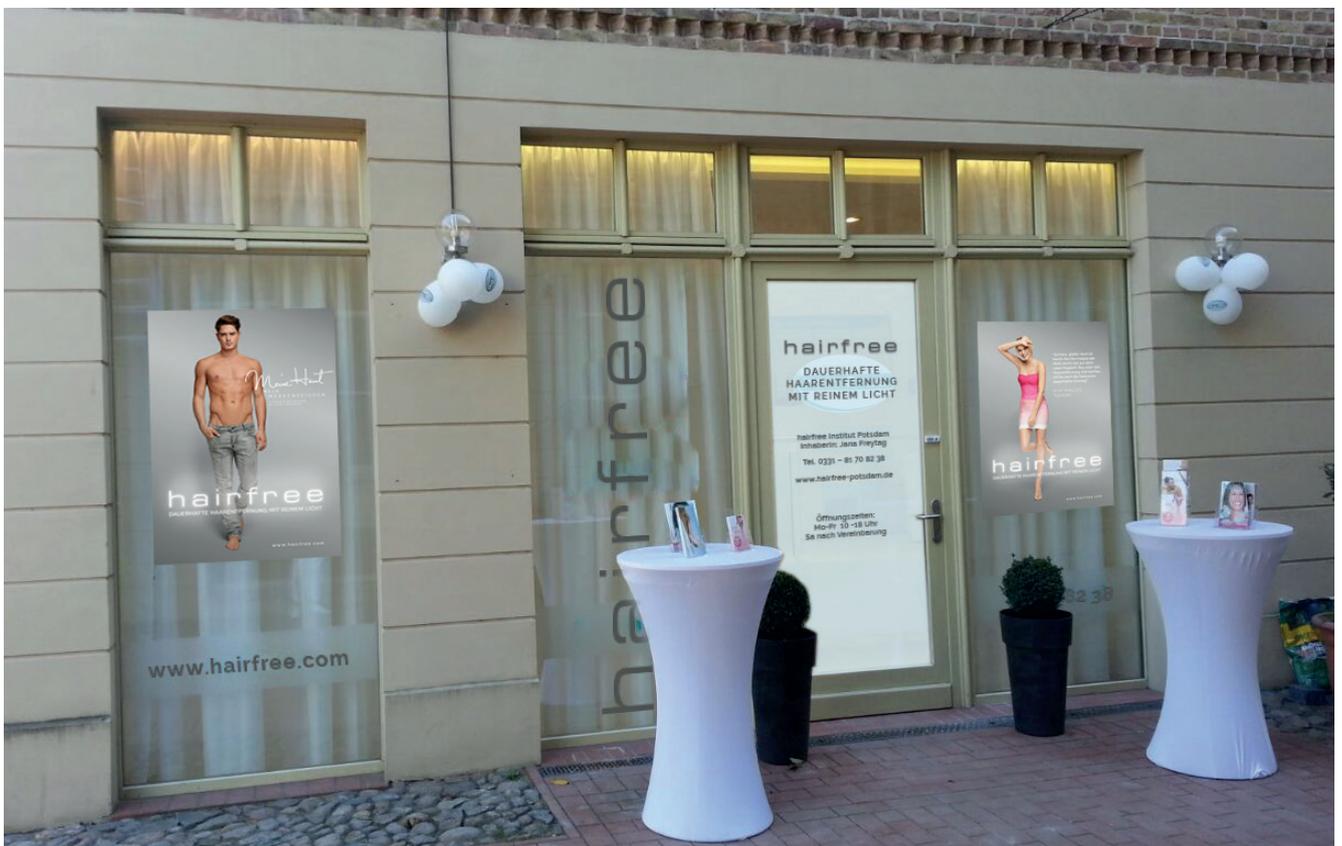
„hairfree“ LED-Schriftzug anstatt Leuchtransparent



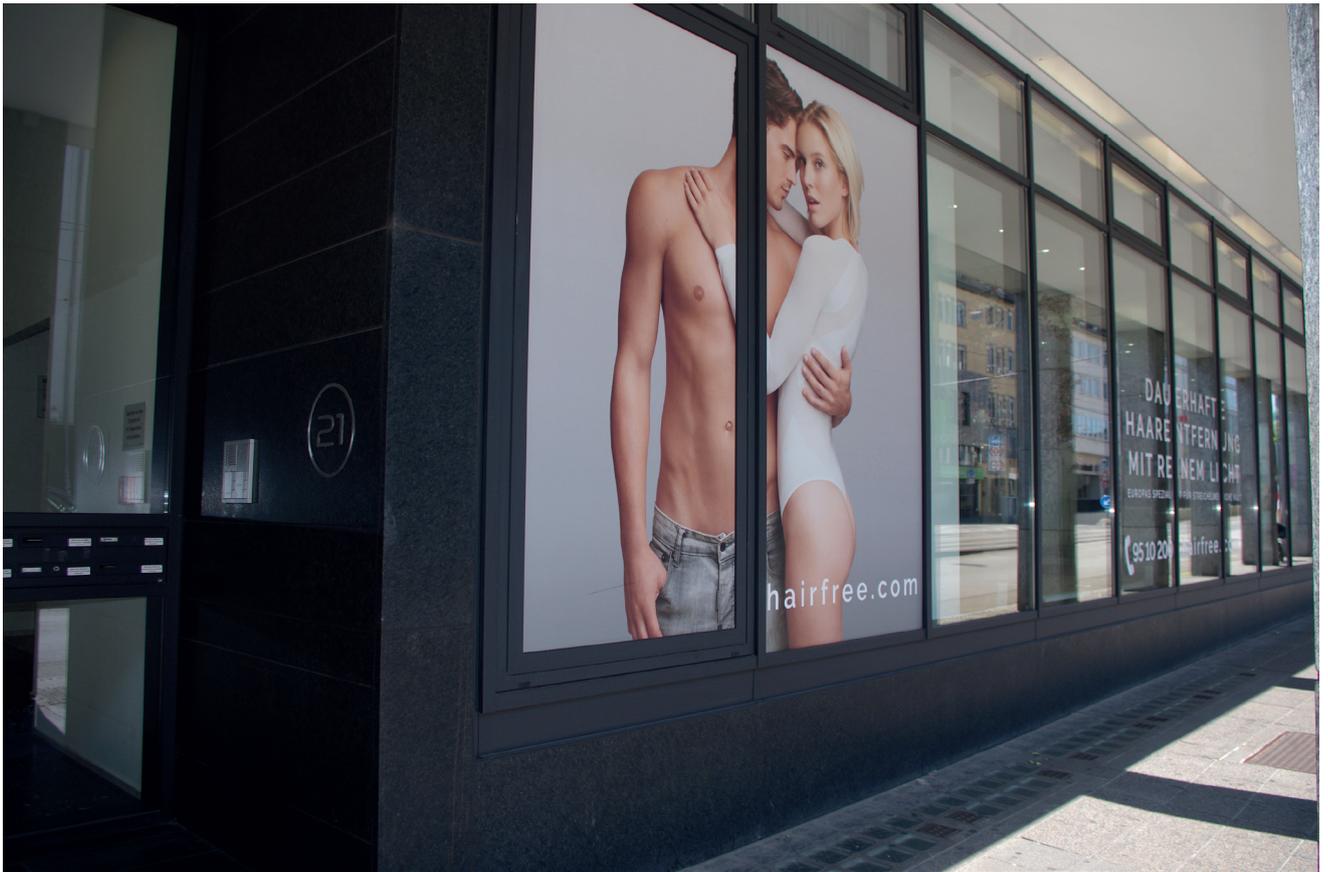
Beklebung in A-Lagen, 2-3 Mal jährlich erneuern.





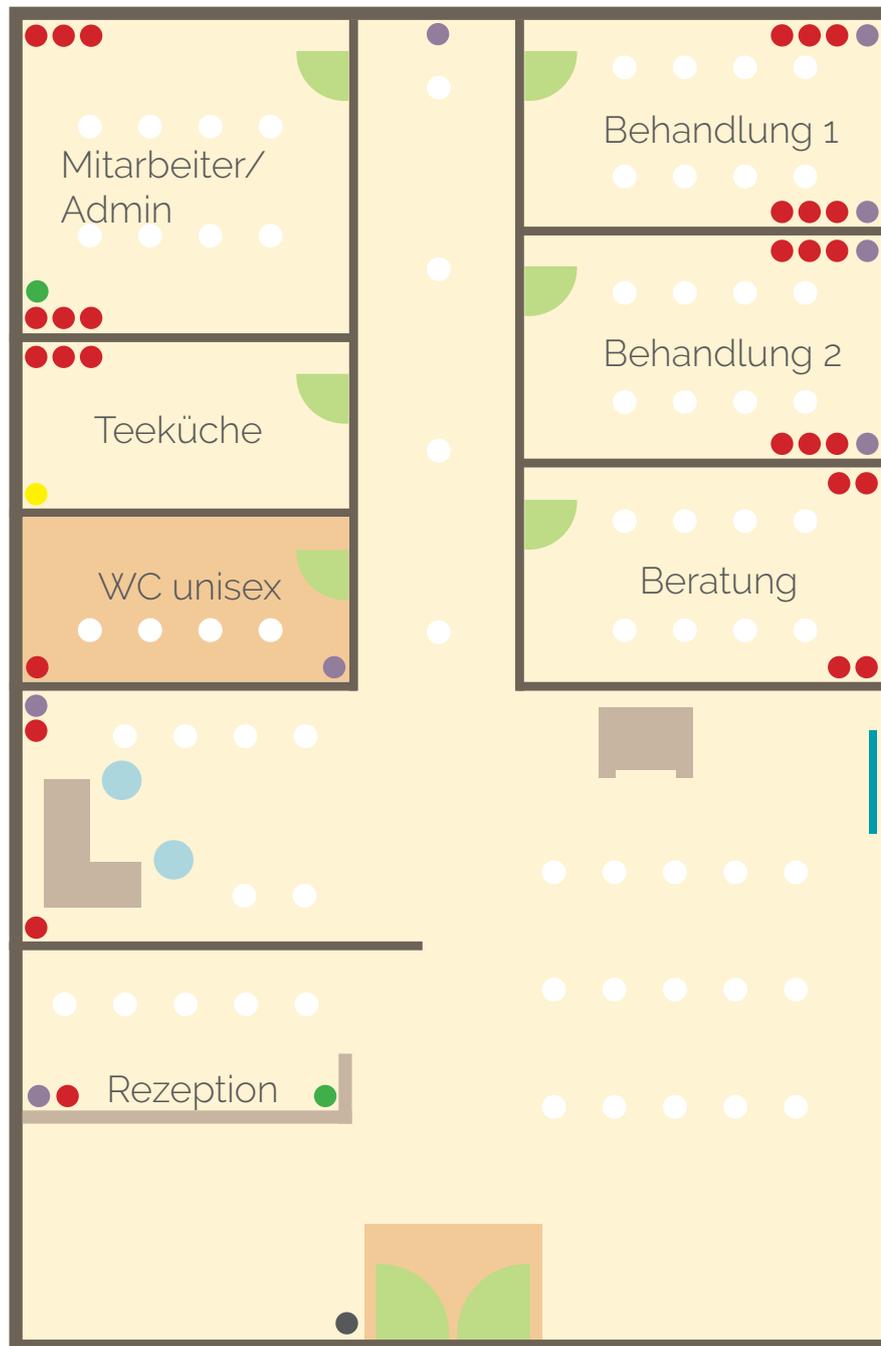








## Beispiel-Grundriss



- Lautsprecher (nicht in Beratung)
- Telefon
- Strom
- Durchlauferhitzer klein: 7 KW und 16 Ampere  
Durchlauferhitzer groß: 24 Ampere
- Laminat
- Fliese
- TV-Anschluss/DVD
- Lichtschranke

## 1. Ecksofa

(ca. BxT 265 cm x 165 cm)

Moderne Polsterecke ist bezogen mit hochwertigem Napalonleder.



## 2. Sofa 2er Sitzer

(ca. BxTxH 150 cm x 90 cm x 70 cm)

Stylishes Designer 2-Sitzer Sofa in weiß.



## 3. Sofa 3er Sitzer

(ca. BxTxH 190 cm x 90 cm x 70 cm)

Stylishes Designer 3-Sitzer Sofa in weiß.



Bitte achten sie beim Kauf der Sofas darauf, dass man auf die Armlehnen das Getränktablet und das Schreib-Klemmbrett ablegen kann.

## 4. Sessel

(ca. BxTxH 90 cm x 90 cm x 70 cm)

Stylisher Designer Sessel in weiß.



## 5. Sessel

(ca. BxTxH 65 cm x 65 cm x 75 cm)

Stylisher Cocktailsessel in  
Napalon Leder weiß.



## 6. Bürosessel

(ca. BxTxH 60 cm x 49 cm x 79-91 cm)

Design Bürosessel Leder weiss



## 7. Chefsessel

(BxHxT 107 cm x 116 cm x 56 cm )

Bürostuhl Napalon Leder weiß.



## 8. Kommode

(ca. BxHxT 170 cm x 80 cm x 40 cm )

Sideboard High Gloss weiß.



## 9. Hochkommode

(ca. BxHxT 170 cm x 80 cm x 40 cm )

Edle Hochkommode mit 5 Schubladen, hochglanz.



## 10. Highboard

(ca. BxHxT 96 cm x 132 cm x 42 cm )

Highboard hochglanz weiß, 2 Türen und 3 Schübe.



## 11. Couchtisch/Beistelltisch

(ca. H 54 cm, Durchmesser 44 cm)

Design Beistelltisch Original Art Deco.



## 12. Tisch

(ca. BxHxT 140cm x 75 cm x 80 cm)

Design Tisch weiß, hochglanz.



## 13. Schreibtisch

(ca. BxHxT 76 cm x 125 cm x 60 cm )

Design Schreibtisch Highgloss Lack.



## 14. Freischwinger

(ca. BxHxT 45 cm x 100 cm x 44 cm, Sitzhöhe 47 cm)

Moderner Design Freischwinger weiß/chrom.



## 15. Freischwinger

(ca. BxHxT 50 cm x 100 cm x 55 cm, Sitzhöhe 50 cm)

Freischwinger mit Armlehne  
Napalon Leder weiß.

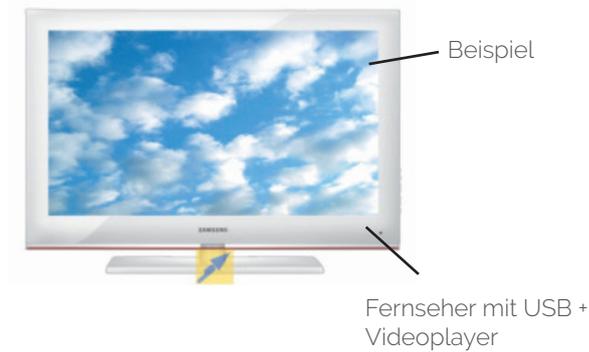


## 16. Stummer Diener

(ca. BxHxT 45 cm x 108 cm x 30 cm)



1 x LCD Fernseher weiß ca. 55 Zoll LE 32 B 541 P 7 WXZG  
81,3 cm ( 32 Zoll ) für ca 500 € bei amazon.de  
(älteres Model, möglicherweise ausverkauft)



LED-Fernseher UE40D6510  
(weiß, 40 Zoll.: Full HD 1.920 x 1.080 Pixel) mit integriertem  
Digital-Video-Player. Preis ca. 800,-€ im Mediamarkt)  
(Bitte beachten: Bei diesem Fernseher benötigen Sie den  
digitalen Videoplayer nicht)



ELA-Verstärker Eagl650 60W MonoTischg.  
230V inkl. ELA-Trafo (Beispiel Bild)



Elektronik-Star PLASMA LCD TV Wandhalterung Halter weiß  
75-160cm (30-63") - max.75kg - kippbar für  
ca 35 € bei amazon.de



DVD-PLAYER oder USB-Player



ELA Decken-LS Apart CM4T-WS Weiss  
135mm 50W m. 6W Trafo



ELA Lautstärke-Regler UP 100V Apart  
20-Watt EVOL20-x



1 x Rahmen 1-fach Alpinweiß ( Busch&Jäger )  
für ca 2 € bei UNI-Elektro / Artikelnr. 02002396  
Rahmen für das AP-Gehäuse.



1 x Magnetkontakt RS 168 B NO weiß für ca 5 €  
bei Conrad.de / Artikelnr. 750137-62  
Magnetkontakte für die Eingangstür mit kleinem  
Funksender verbinden, Klingelempfänger in eine  
Steckdose im Eingangsbereich einstecken.



1 x Steckdosen Funkgong Grothe Mistral 400 weiß  
für ca 100 € bei UNI-Elektro / Artikelnr. 01704976



1 x AP Gehäuse 1-fach Alpinweiß ( Busch&Jäger )  
für ca 7 € bei UNI-Elektro / Artikelnr. 02002020  
Zum Einbau des Lautstärkereglers in jedem Raum.



1 x Zusatzempfänger Grothe Mistral 400E weiß für ca 70 €  
bei UNI-Elektro / Artikelnr. 01704977  
Zusatzempfänger können in den Behandlungsräumen und im  
Flur in eine Steckdose eingesteckt werden. Bitte beachten Sie,  
dass der Empfänger nicht weiter als 20m vom Sender entfernt  
angebracht wird. Der Empfang bei Stahlbetonwänden ist stark  
eingeschränkt

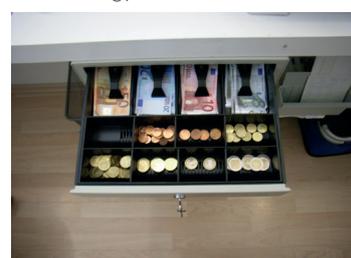


- Telefon mit Anrufweberschaltung
- Anrufbeantworter
- Internet
- EC-Cash Gerät
- Mediale Bespielung aller Räume
- DVD-Player und Verstärker, optional IPOD-Shuffle

1 x SI-Zentralscheibe Alpinweiß ( Busch&Jäger )  
für ca 7 € bei UNI-Elektro / Artikelnr. 02018211  
Zum befestigen des Lautstärkereglers im AP-Gehäuse.



Kassenschublade weiß mit der Option zur Öffnung über USB-  
ComputerSchnittstelle, Metapace K-2, weiß (mpk2w - META-  
k2w weiß) ca. 65,-€  
[http://www.jarltech.de/2007/artikel.php?gotoartikel=Metapace\\_K-2&sort=kategorie&language=de&kat\\_id=1578&showfulltext=1](http://www.jarltech.de/2007/artikel.php?gotoartikel=Metapace_K-2&sort=kategorie&language=de&kat_id=1578&showfulltext=1)  
Optional USB-Schnittstelle für Computer  
Glancetron 8005-U USB Öffner (8005-u -JO-8005002-00)  
ca. 49,-€  
Bezugsquellen  
[http://www.jarltech.de/2007/bezugsquellen.php?gotoartikel=Metapace\\_K-2&sort=kategorie&language=de&kat\\_id=1578](http://www.jarltech.de/2007/bezugsquellen.php?gotoartikel=Metapace_K-2&sort=kategorie&language=de&kat_id=1578)

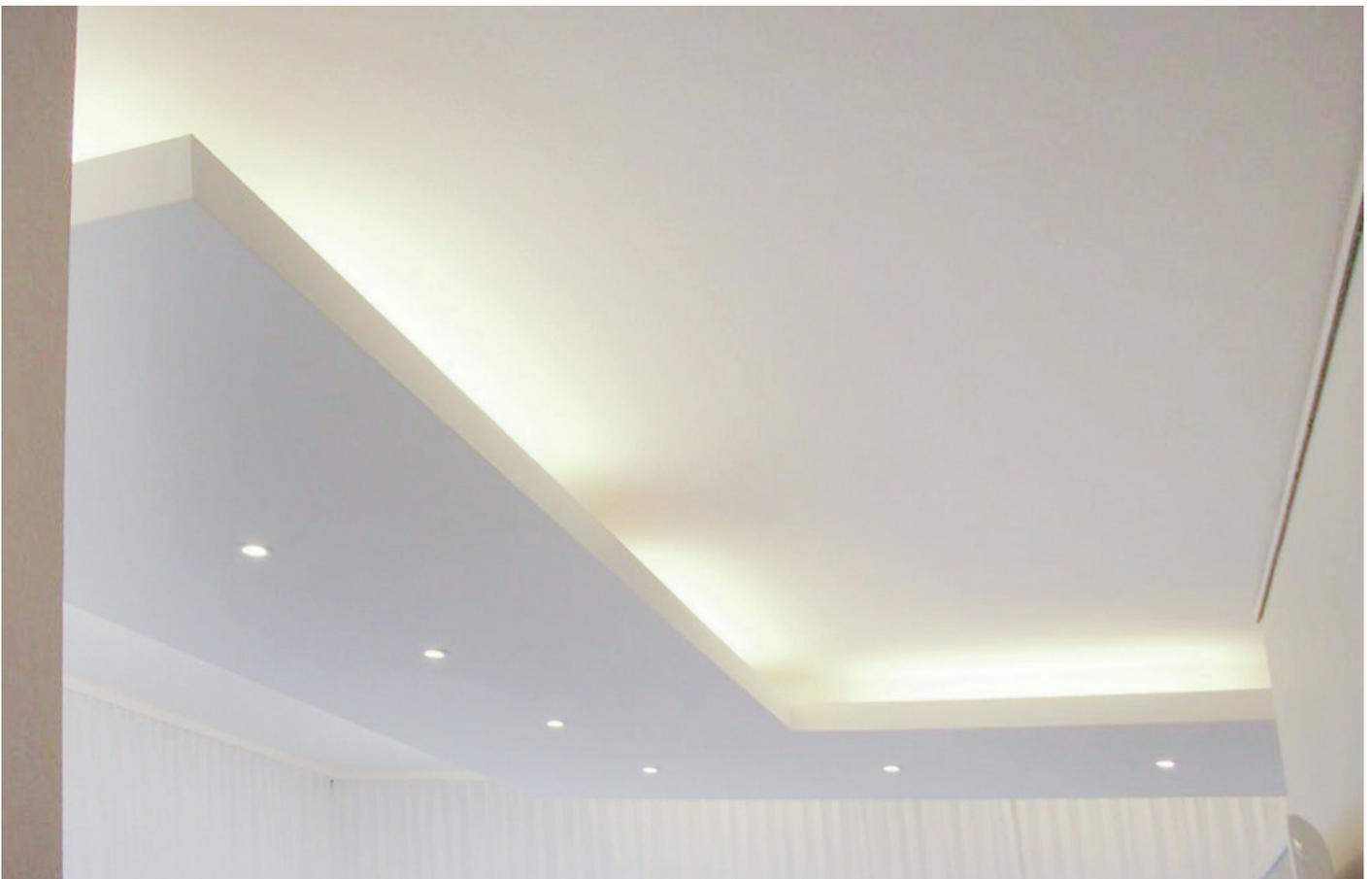




Vorhangstoff bestellbar im Shop oder bei Partnerbetreuung



Deckengestaltung, bestellbar über FPB





Türstopper



Türstopper



Mülleimer Beratung und Rezeption



Schreibtischstuhlunterlage Beratung und Rezeption,  
bestellbar über Shop.



Lichtschanke



Lichtschanke



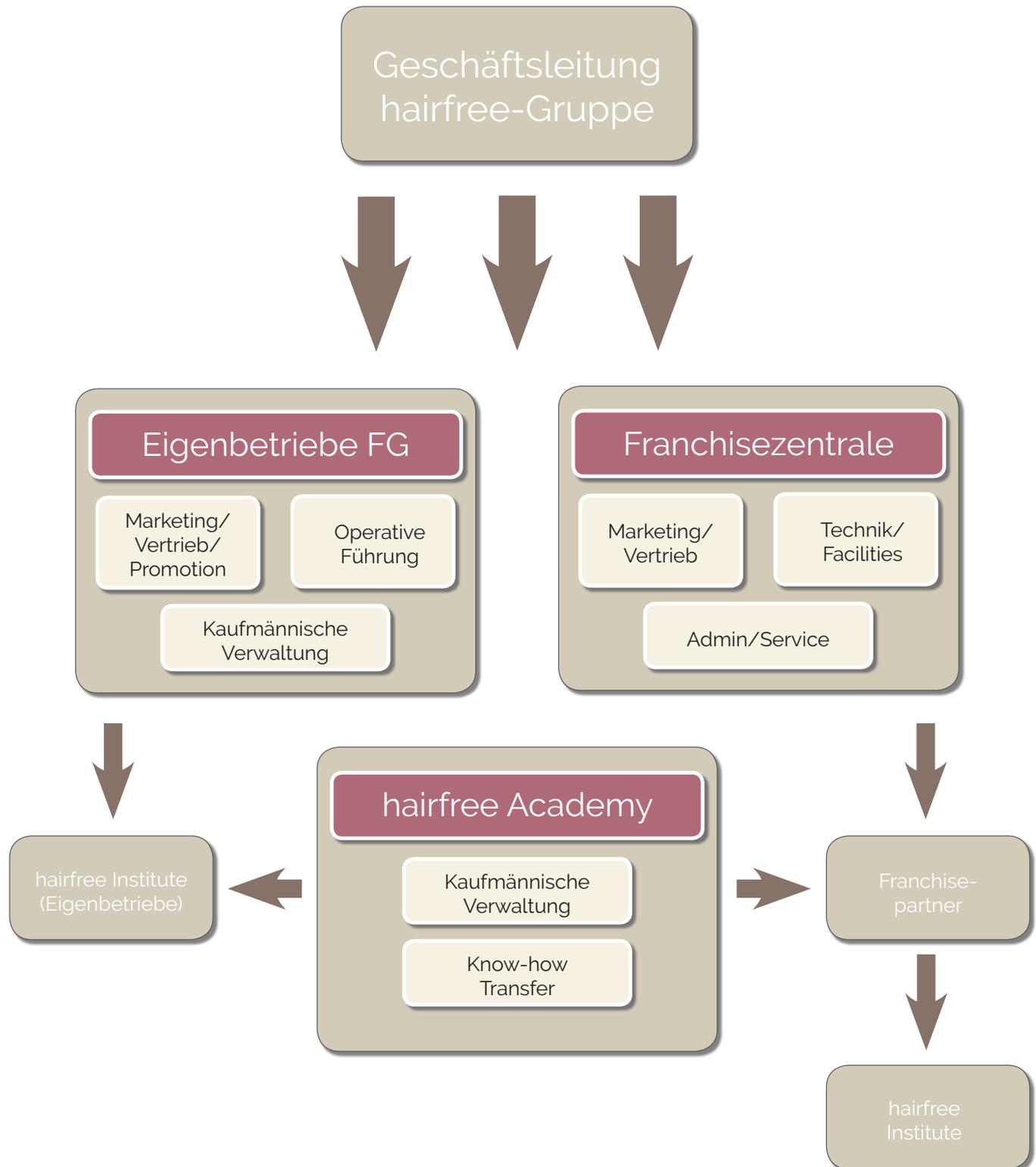
Signalgeber für Lichtschanke



Raumbeschallung

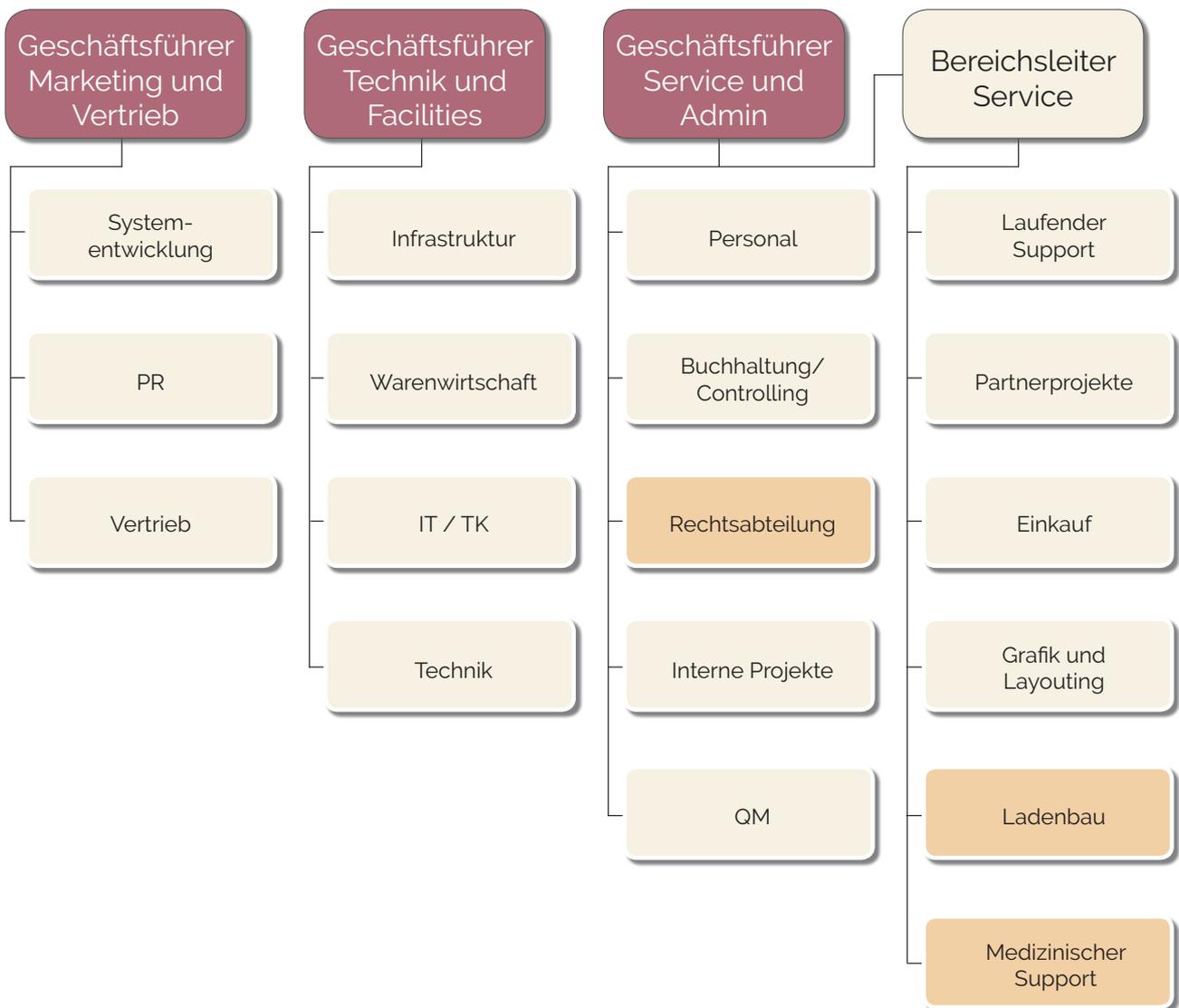
## Mein hairfree

### Übersicht hairfree Gruppe



## Mein hairfree

### Organigramm hairfree GmbH



Geschäfts-  
leitung

Fachebene

Extern

## Mein hairfree

### hairfree Systemzentrale Wichtige Kontaktdaten

ABTEILUNG	ANLIEGEN	KONTAKT / ANSPRECHPARTNER	TELEFON
<b>Geschäftsleitung</b>	Franchiseverträge Vertragsverlängerungen	Herr Chris Kettner chris.kettner@hairfree.com	Telefon +49 (0)6151 / 95 10 -0 Fax +49 (0)6151 / 95 10 -222

<b>Partnerbetreuung</b>	Operatives Institutmanagement Personalführung	partnerbetreuung@hairfree.com	
-------------------------	--	-------------------------------	--

<b>Support</b>	<b>hera</b>	Betreuung CRM System	hera2@hairfree.com
	<b>IT</b>	Betreuung E-Mail Anwendungen	partnerbetreuung@hairfree.com
	<b>Medizin</b>	Fragen zu Medikamenten und Kontraindikationen	service@hairfree.com
	<b>Technik</b>	Betreuung für INOS Geräte	partnerbetreuung@hairfree.com

<b>Eröffnungsmanagement</b>	Projektbetreuung Neueröffner	eroeffnung@hairfree.com	
-----------------------------	---------------------------------	-------------------------	--

<b>hairfree Academy</b>	Anmeldungen / Rückfragen	academy@hairfree.com	Telefon +49 (0)6151 / 95 10 -281 an Seminartagen
-------------------------	--------------------------	----------------------	---

DIENSTLEISTER	ANLIEGEN	KONTAKT / ANSPRECHPARTNER	TELEFON
<b>Versicherung Martens &amp; Prahl</b>	Versicherungsmanagement hairfree relevante Versicherungen (bspw. Haftpflichtversicherung, Sach- Inhaltsversicherung, etc.)	Herr Timo Kutschke timo.kutschke@martens-prahl.de	Telefon +49 (0)451 / 28 99 425 Fax +49 (0)451 / 28 99 41 125
<b>Versicherung Prill Assekuranz</b>		Herr Michael Scheid www.prill-assekuranz.de	Telefon +49 (0)7634 / 30 03 Fax +49 (0)7634 / 30 39

<b>Rechtsberatung</b>	Rechtliche Angelegenheiten Endkundenthematiken	Herr Ulrich Schumacher u.schumacher@team.hairfree.com	Telefon +49 (0)6721 / 49 56 12 Fax +49 (0)6721 / 98 40 05
-----------------------	---	--	--

<b>Eufoma AG</b>	Forderungsmanagement, Adressermittlung und Bonitätsprüfung	Frau Manuela Sparrer manuela.sparrer@eufoma.eu	Telefon +49 (0)221 / 91 40 89 80
------------------	--	---	----------------------------------

#### WICHTIGE ONLINE PLATTFORMEN

PORTAL	LINK
Webshop	<a href="http://hairfree.idop-express.de">http://hairfree.idop-express.de</a>
hera 2	<a href="https://hera2.hairfree.com">https://hera2.hairfree.com</a>
Hyperspace	<a href="https://hairfree.hyperspace.de">https://hairfree.hyperspace.de</a>