

Allgemein:

Bitte auf folgendes hinweisen, ohne Angst zu machen.

In den nächsten Monaten ist es Ihre Verantwortung den Kunden auf die Sonne hinzuweisen – mit Nutzen verbunden und die Durchführung einer Behandlung zu entscheiden.

Lieber Kunde: Damit die Behandlung noch besser funktioniert, möchte ich Sie bitten, Areal XY zu schützen, ich habe hier den passenden Sonnenschutz für Sie (siehe auch Leitfaden Kosmetikverkauf)

Nicht x mal fragen: waren Sie in der Sonne? Und waren Sie wirklich nicht in der Sonne? Besser: was haben Sie denn schönes am Wochenende gemacht? Erzählen Sie mal... Waren Sie in den letzten Tagen viel draußen?

Wenn Sie unsicher sind, wird nicht behandelt. Welcher Ärger ist größer? Der Kunde ärgert sich, weil er sich für einen Termin Zeit genommen hat und dieser wird nicht durchgeführt oder eine Verbrennung. 😞

Argument: lieber Kunden, sie haben viel Geld investiert, sie wollen ein gutes Ergebnis? Wenn ich sie jetzt behandle... diese Behandlung wird keinen Effekt haben und dann sind sie unzufrieden und enttäuscht. Schlussendlich geht es doch darum, dass das Ergebnis passt und deshalb machen wir uns jetzt einen neuen Termin (wenn es um die Kohle geht, sind die Kunden einsichtig). 😊

Ergänzung: Freundlich auf die Behandlungsinfos aufmerksam machen, die der Kunde erhalten hat und gezeichnet hat. Darin ist auf das Thema Sonne hingewiesen worden. Für nicht stattfindende Termine muss eine Ausfallgebühr erhoben werden. Beim ersten Mal dem Kunden das sagen und die Gebühr nicht berechnen. Memo im hera vornehmen und/oder auf Kundenkartei, beim zweiten Mal wenn eine BH wieder nicht stattfinden kann und neu terminiert werden muss, direkt die Ausfallgebühr erheben und kassieren (Sonst fallen zu viele BH wegen „Vergesslichkeit“ der Kunden aus).

Bei gebräunter Haut aber 14 Tage nicht in der Sonne gewesen, eher den Modus verändern als die Joulezahl verringern.

Besonders achten auf Areale, an die man nicht so denkt: Arme, Nacken... ans Gesicht denkt jeder.

Sollte dennoch eine Verbrennung auftreten, gehen Sie bitte unbedingt nach Leitfaden vor.

Grundsätzlich wichtig: Nutzen in der Einwandbehandlung immer wieder aufzeigen! Kontrollfrage!

„Ich will erst in den Urlaub fahren, ich will diesen Sommer braun sein...“

Warum?? (ganz erstaunt fragen) 😊

Geht es um die Sonne oder um die Kohle?? Wenn die Kohle der Grund ist, dann kann jede Einwandbehandlung von zu teuer verwendet werden!!!!

SONNE bzw. URLAUB:

Boomerang: Genau aus diesem Grund, sollten wir jetzt ganz bald mit der Behandlung beginnen, damit Sie schon im Urlaub davon profitieren können (Spontanität, glatte Haut, weniger Pickel...). Wollen Sie diesen Vorteil genießen?

ODER

Unterscheidung Einwand/Vorwand: Gibt es außer dem bevorstehenden Urlaub sonst noch einen Grund, dass Sie zögern, schon jetzt mit der Behandlung zu beginnen? – Nein - es ist nur der Urlaub... **Schweigen**... Sonne, Strand,... **Geschichte:** Stellen Sie sich vor Sie liegen am Strand, die Haut ist schön glatt, die Sonnencreme kann direkt auf die Haut gecremt werden... Ist es nicht das, was Sie sich wünschen?

ODER:

Werte: Gehen Sie in Gedanken **in die Zukunft**. Sie müssen sich keine Gedanken mehr machen, welche Utensilien Sie einpacken müssen, wenn der Urlaub ansteht. Sie können auch jedes Lieblingsteil einpacken und anziehen, ohne überlegen zu müssen. Jeden Tag spontan starten und die Haut genießen. Sie haben Zeit für Ihre Familie und für die schönen Aktivitäten auf dem Wasser, am Strand, an der Poolbar. Welche Bedeutung hat es dann noch, dass Sie diesen Urlaub ein wenig mehr unter der Palme verbracht haben?

ODER bei vorsichtigen Menschen, die Respekt vor der Sonne haben aber diese dennoch genießen wollen:

Verändern mit Facts: Dermatologen warnen vor zuviel Sonne und viele zufriedene hairfree Kunden berichten, dass Sie nie mehr auf hairfree verzichten wollen. Sie schätzen besonders die gesunde, glatte Haut... Was sagen Sie unter diesem Aspekt dazu?

ODER – auf so viel Sonne verzichten wir gar nicht, weil:

Meteorologen haben herausgefunden: es gibt durchschnittlich 15 Sommertage im Jahr. Was halten Sie davon, wenn Sie dieses Jahr vor und nach der Behandlung ein paar wenige Tage auf die Sonne verzichten müssen, aber dafür die nächsten Jahre diese wenigen Tage RICHTIG genießen können... 😊 kurzer Schmerz/ lange Freude.

ODER – bei Kunden die unbedingt braun sein wollen:

Wenn, dann Frage: wenn ich Ihnen eine Möglichkeit aufzeige, wie Sie mit der Behandlung gleich beginnen können und gleichzeitig braune Haut genießen können, machen Sie es dann?

JA → Lösung Selbstbräuner. (Nach der Behandlung sofort, ca 10-14 Tage vor der Behandlung nicht mehr)

ODER – für den Sonnenanbeter:

Wenn ich Ihnen zeige, wie Sie die Sonne genießen können und gleichzeitig mit der Behandlung starten, machen Sie es dann?

JA → Sonnencreme mit Lichtschutzfaktor , Verkauf und Vorteil: für die Haut ist das gesünder. Möchten Sie gesunde Haut? **(Argument mit Kontrollfrage)**

ODER – das ist für den Diskutierer – der immer Recht haben will eine tolle Möglichkeit. Kurze Pause zwischen den Fragen aber alle Fragen stellen:

JA-Tanz: Ist es Ihnen wichtig gesunde Haut zu haben?... Ist Ihnen der Urlaub wichtig, um Kraft zu tanken?... Ist Ihnen die Zeit im Urlaub wichtig, um schöne Dinge zu unternehmen?... Ist Ihnen diese Zeit besonders wichtig, um sie mit Freunden und der Familie zu verbringen... **JA, JA, JA**

Damit wir nicht nur darüber sprechen, sondern Sie tatsächlich genau davon profitieren können, müssen wir jetzt gleich beginnen! 😊

Abschluss!

Meinungsfrage: Wie klingt das in Ihren Ohren, wenn Sie mit hairfree den schönsten Urlaub Ihres Lebens genießen könnten?

KOHLE: Alle Einwandbehandlungsmethoden von zu teuer...

Wenn, dann, Bedingungsfrage: Das heißt, wenn wir eine finanzielle Lösung finden, die es Ihnen möglich macht den Urlaub zu buchen und die Behandlung jetzt zu starten , dann machen Sie es?

JA → Lösung erarbeiten → RZ länger, Medipay... Auf was kann ich evtl. verzichten? Wenn all inclusive gebucht ist, kann man das Budget für Essen für hairfree verwenden, usw.

ODER:

Kurzer Schmerz, lange Freude

Geschichte: haben Sie den Urlaub schon gezahlt? Das war auch ein kurzer Schmerz, oder?...

Welche Erinnerung haben Sie an Ihren letzten Urlaub? (Kunde wird nur von den schönen Erlebnissen berichten...)
Sehen Sie, es ist auch ein kurzer Schmerz, wenn Sie sich hairfree gönnen aber dann haben Sie nur Freude, Genuss und im Vergleich zum Urlaub: Die Freude ist nicht nach einer kurzen Zeit vorbei!!!