

Unternehmensgruppenstandards des hairfree Franchisesystems



Inhaltsverzeichnis

Mitarbeiter	3
Eingang, Warten Rezeption	8
Beratung	20
Administration	31
Teeküche	41
Behandlung	47
Sanitäre Anlagen	60
Außenfassade	63

Unternehmensgruppenstandards „Mitarbeiter“

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





Aufnäh-Logo

Alles bestellbar im Shop.



Alles bestellbar im Shop.



Selbstbesorger



Schuhe: Selbstbesorger



hairfree sucht
Teamverstärkung!



Mitarbeiterin (m/w) für kosmetisch-medizinisches Institut gesucht

hairfree ist ein kosmetisches Dienstleistungsunternehmen für dauerhafte Haarentfernung. In über 70 Standorten in Deutschland, der Schweiz und Österreich mit 400 Mitarbeitern bieten wir seit vielen Jahren das Produkt dauerhafte Haarentfernung mit einer Lichttechnologie an. hairfree Mitarbeiter werden im firmeneigenen Schulungszentrum aus- und fortgebildet.

Folgende Eigenschaften bringen Sie im Idealfall mit:



- Eigenverantwortliches Arbeiten
- Teamfähigkeit
- Wunsch zur Weiterentwicklung
- Freude am Umgang mit Kunden
- Flexibilität

Ihr Tätigkeitsfeld bei hairfree:

- Haarentfernungs-Behandlungen mit unserer IPL Lichttechnik durchführen
- Organisation und Terminierung im Rezeptionsbereich
- Haut- und Haaranalysen durchführen und Kunden beraten



Sie können bei hairfree auf Voll-/ Teilzeit arbeiten. Gerne heißen wir Mitarbeiterinnen über 50 willkommen. Werden Sie Teil unseres Teams und bewerben Sie sich für unsere Institute als Mitarbeiter/in. Senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen wahlweise per Email an:

hairfree Institut Darmstadt
Rheinstraße 19-21, 64283 Darmstadt
Tel. 06151 – 95 100, Email: jobs@hairfree.com
Mehr Infos unter www.hairfree.com



hairfree sucht
Teamverstärkung!



Mitarbeiterin (m/w) für kosmetisch-medizinisches Institut gesucht

hairfree ist ein kosmetisches Dienstleistungsunternehmen für dauerhafte Haarentfernung. In über 70 Standorten in Deutschland, der Schweiz und Österreich mit 400 Mitarbeitern bieten wir seit vielen Jahren das Produkt dauerhafte Haarentfernung mit einer Lichttechnologie an. hairfree Mitarbeiter werden im firmeneigenen Schulungszentrum aus- und fortgebildet.

Folgende Eigenschaften bringen Sie im Idealfall mit:



- Eigenverantwortliches Arbeiten
- Teamfähigkeit
- Wunsch zur Weiterentwicklung
- Freude am Umgang mit Kunden
- Flexibilität

Ihr Tätigkeitsfeld bei hairfree:

- Haarentfernungs-Behandlungen mit unserer IPL Lichttechnik durchführen
- Organisation und Terminierung im Rezeptionsbereich
- Haut- und Haaranalysen durchführen und Kunden beraten



Sie können bei hairfree auf Voll-/ Teilzeit arbeiten. Gerne heißen wir Mitarbeiterinnen über 50 willkommen. Werden Sie Teil unseres Teams und bewerben Sie sich für unsere Institute als Mitarbeiter/in. Senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen wahlweise per Email an:

hairfree Institut Darmstadt
Rheinstraße 19-21, 64283 Darmstadt
Tel. 06151 – 95 100, Email: jobs@hairfree.com
Mehr Infos unter www.hairfree.com

Flyer und Poster Personalsuche

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
- 2-3 Logos zum Aufnähen auf individuelle Kleidung

Unternehmensgruppenstandards „Eingang, Warten, Rezeption“



Eingangsmatte hairfree, bestellbar im Shop, auch in Sondergrößen



Rezeptionstheke mit beleuchteter Ablage



Regenschirme als Servicegeschenk 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.



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 Thekenslogan und Wartebereich mit Flachbildschirm.





Utensilien auf der Rezeptionstheke und in der Nähe des Kassensbereichs:

- Aloe vera Gel Flaschen und kleine Proben zum Verkauf
- Bonboniere
- hairfree Magazin
- 3er Flyerstände mit den Flyern:
 - Info saisonal
 - Willkommensbroschüre
 - Empfehlungsmarketing



Queraufsteller im

- Rezeptionsbereich
- Wartebereich
- Beratung
- Behandlung

Außerhalb der Aktionszeiträume kann ganzjährig der Queraufsteller „Geschenkgutschein“ aufgestellt werden.



Außerhalb der Aktionszeiträume kann ganzjährig der Queraufsteller „Aloe vera Gel“ aufgestellt werden.



Beispiel für die Frühjahrsaktion für Aktivkunden innerhalb des Aktionszeitraums.

hairfree Aktionen:

- Frühjahr (April / Mai)
- Sommer (Juli / August)
- Winter (November/Dezember)



Achten Sie bei der Auswahl des Sofas darauf, dass die Armlehnen wie auf dem oberen Bild geformt sind, um Schreibbretter und auch das Getränketafelt darauf abstellen zu können.

Anordnung der Utensilien im Wartebereich:

- Poster „TÜV“
- Poster „UN-Philosophie“
- Aktionsposter während des Aktionszeitraums

Auf dem Beistelltisch:

- Aktuelle Zeitschriften im Monatsturnus (GQ, VOGUE, Cosmopolitan, Glamour)
- Aktuelle Pressemappe
- 1er oder 3er Flyerstände
- Fragebogen: „Wünsche“ und „Zufriedenheit“
- Methodenvergleich



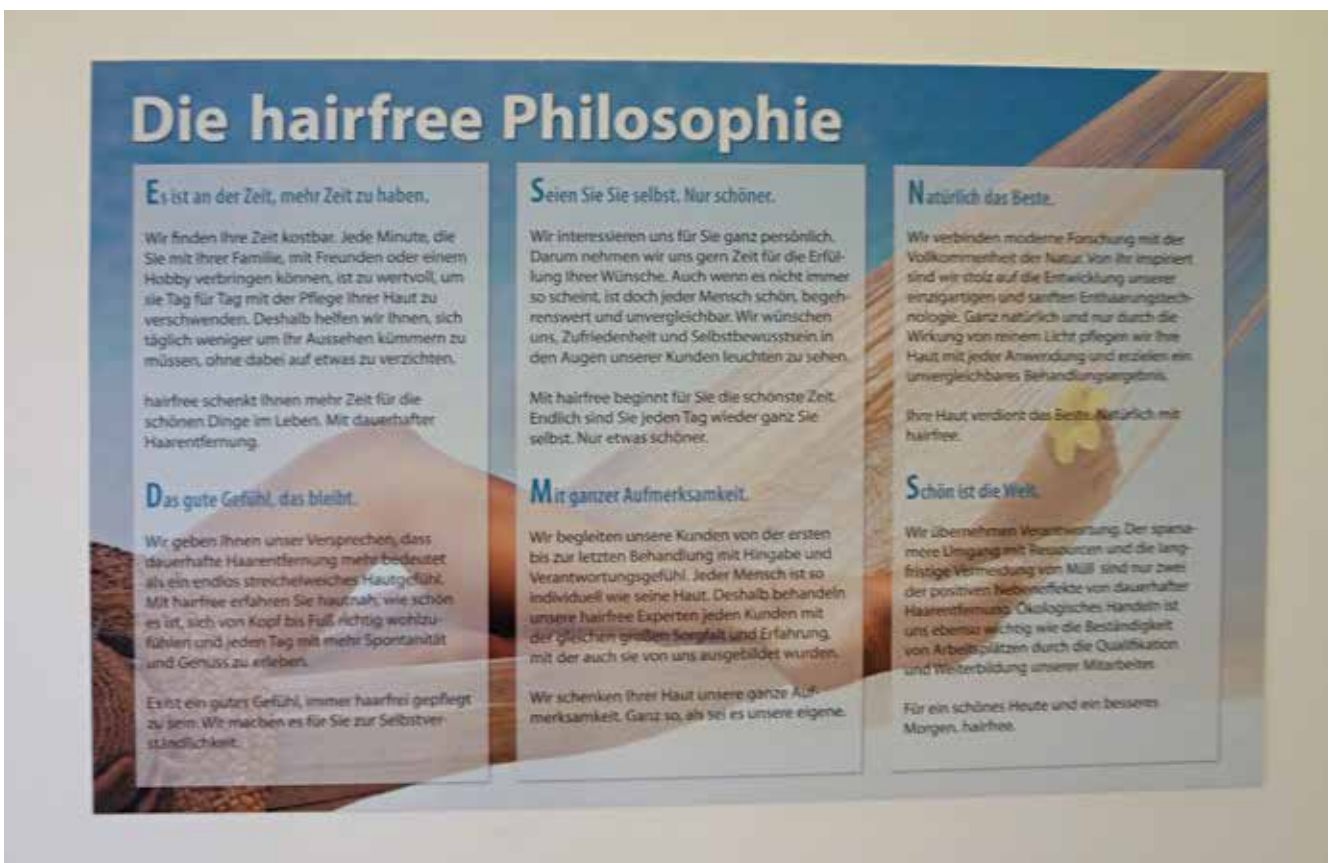
Bonboniere, Orchidee. Achten Sie bei der Auswahl des Sofas darauf, dass die Armlehnen wie auf dem oberen Bild geformt sind, um Schreibbretter und auch das Getränketablett darauf abstellen zu können.



Zertifikate in Kundensicht, optimal im Flur.



Wartebereichs-Poster mit UN-Philosophie, als Sonderformate bestellbar. Clip für Flachbildschirm im Shop bestellbar. Achten Sie bei der Auswahl des Sofas darauf, dass die Armlehnen wie auf dem oberen Bild geformt sind, um Schreibretter und auch das Getränketafelt darauf abstellen zu können.





Sonderformate anstatt Poster DIN A1 als Fototapete. Bestellbar im Shop und in Absprache mit FPB.





Präsentation PRVÖ, 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.



Etagere im Shop bestellbar



Glasschale 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, individuell auf anfrage

Unternehmensgruppenstandards „Beratung“



Beratungszimmer: Flipchart, 1er Flyerständer mit KKV's (Willkommensbroschüre), Visitenkartenständer mit Visitenkarten, Lampe, Taschenrechner, kleine Orchidee, Poster „Medizin“ mit Referenzärzten, Pressemappe, aktuelle Presse-Veröffentlichungen.





Stempel bei KV, Block und Stift, laminierte Preisliste, Taschenrechner



**Dauerhafte
Haarentfernung
mit reinem Licht**

Sandra Mustermann
Skin Expert

hairfree Institut Musterstadt
Musterstraße 11
12345 Musterstadt
Tel. 0123 – 45 67 89
info@hairfree-musterstadt.de
www.hairfree-musterstadt.de



**Dauerhafte
Haarentfernung
mit reinem Licht**

Sandra Mustermann
Customer Manager

hairfree Institut Musterstadt
Musterstraße 11
12345 Musterstadt
Tel. 0123 – 45 67 89
info@hairfree-musterstadt.de
www.hairfree-musterstadt.de



**Dauerhafte
Haarentfernung
mit reinem Licht**

Sandra Mustermann
Sales Manager

hairfree Institut Musterstadt
Musterstraße 11
12345 Musterstadt
Tel. 0123 – 45 67 89
info@hairfree-musterstadt.de
www.hairfree-musterstadt.de



**Dauerhafte
Haarentfernung
mit reinem Licht**

Sandra Mustermann
Store Manager

hairfree Institut Musterstadt
Musterstraße 11
12345 Musterstadt
Tel. 0123 – 45 67 89
info@hairfree-musterstadt.de
www.hairfree-musterstadt.de



Stempel bei KV, Block und Stift, laminierte Preisliste, Taschenrechner



Visitenkarte mit Kontodaten und Adresse für Überweisungskunden, zukünftig IBAN und BIC, im Shop bestellbar.



Fragebogen 1 „Wünsche“ vor der Beratung



Fragebogen 2 „Medizin“ nach KV-Abschluss



Fragebogen 3 „Behandlung“ vor jeder Behandlung



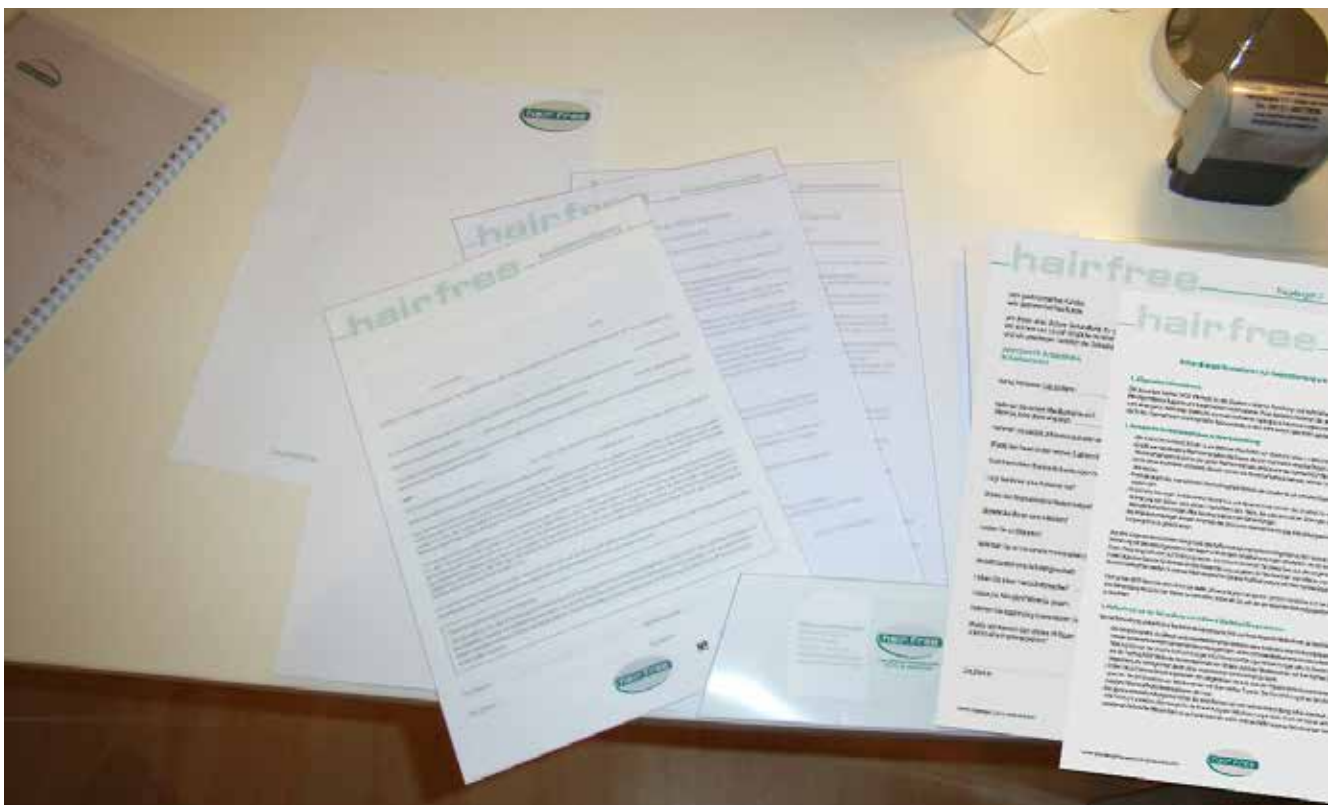
Fragebogen 4 „Zufriedenheit“ zur 3. + 7. Behandlung



Blatt zur Berechnung

Präsentationsmappe mit Formularwerk

Preisliste (laminiert)



Kundenvereinbarung, Ratenzahler, Einzugsermächtigung, Fragebogen 2 "Medizin", Behandlungsinformationen und dazugehörige Empfangsquittung sowie Arealblatt.



Goody-Bag „Angebot“:

Jeder Beratungskunde erhält ein Goody-Bag. Ein Angebotskunde erhält das Goody-Bag mit obigen Füllmengen.

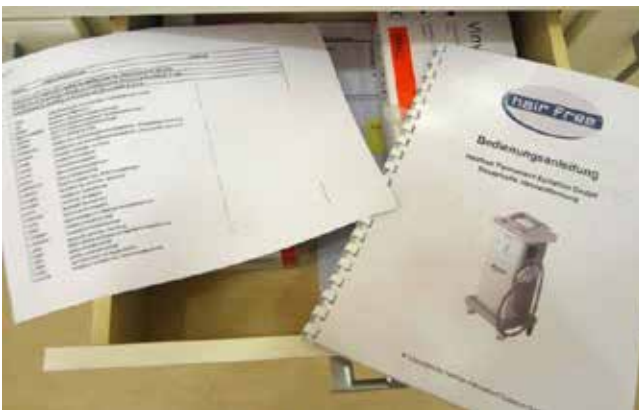


Goody-Bag „Kundenvereinbarung“:

Jeder Abschlusskunde erhält einen Piccolo zusätzlich und zudem noch die Kundenvereinbarungs-Unterlagen in der Präsentationsmappe. Bei jeder Kundenvereinbarung Aloe vera Gel groß oder klein dazu verkaufen.



Administration im Beratungszimmer:
KV, Ratenzahler, Einzugsermächtigung, Fragebogen 2 „Medizin“,
Angebot Frau/Mann, Beratungsanalyse, Medipay Unterlage

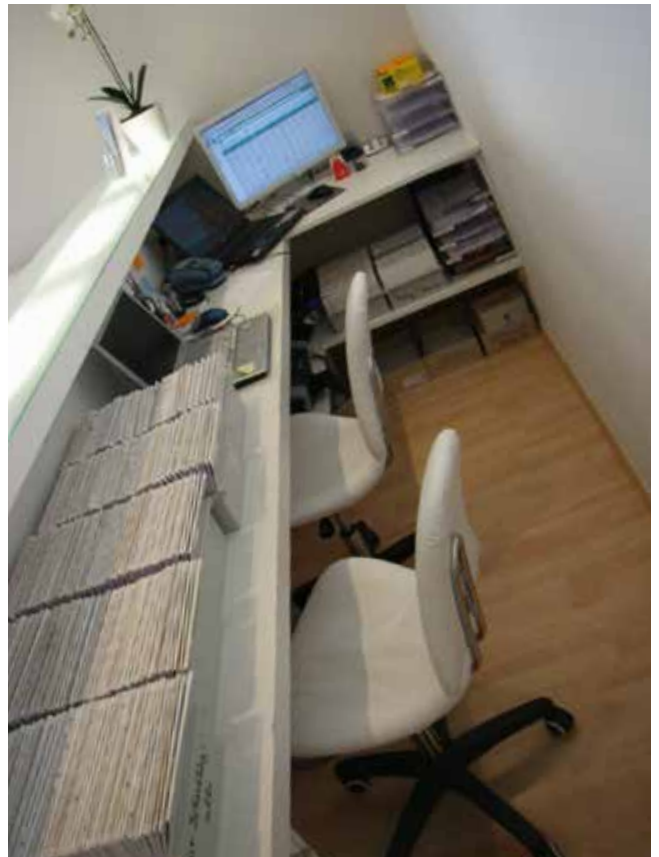


In Schubladen:
Präsentationsmappe vorgefaltet sowie
Bedienungsanleitung INOS und Medizinliste.

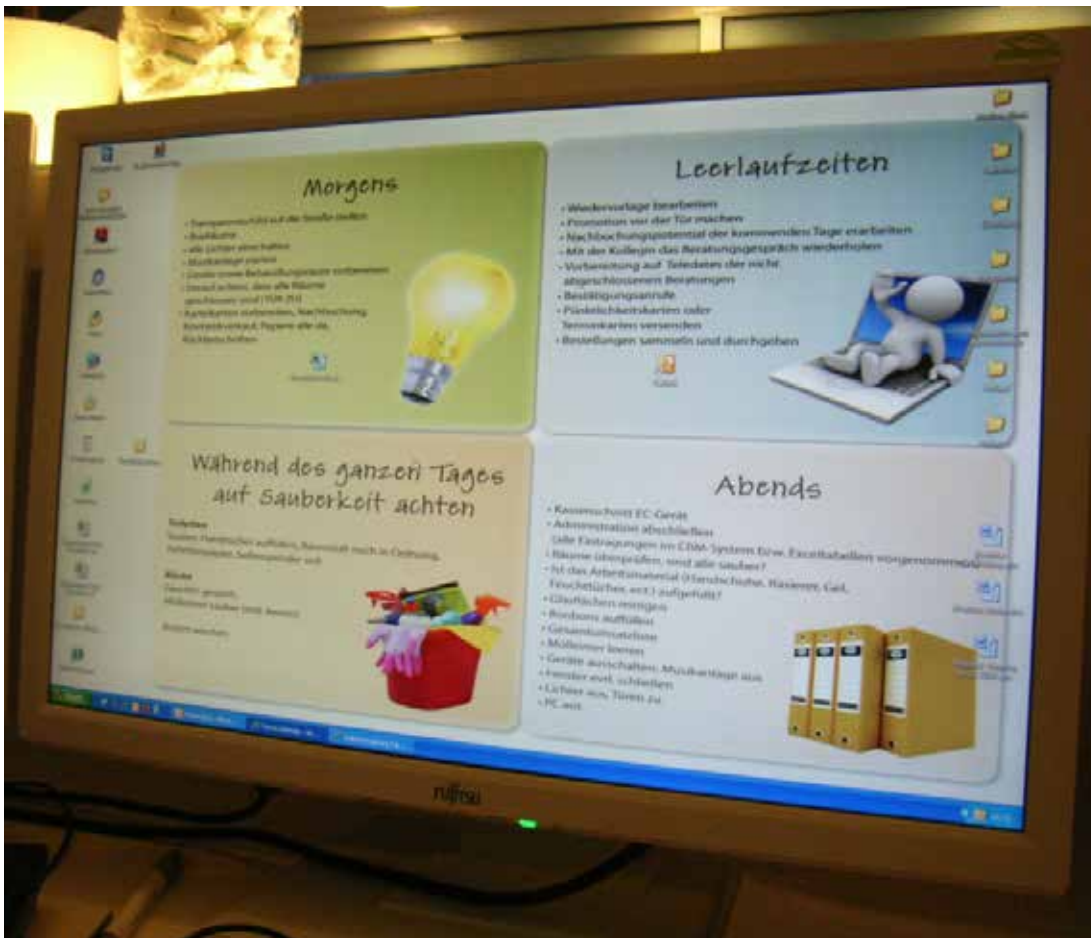
Unternehmensgruppenstandards „Administration“



Rezeptionsstuhl





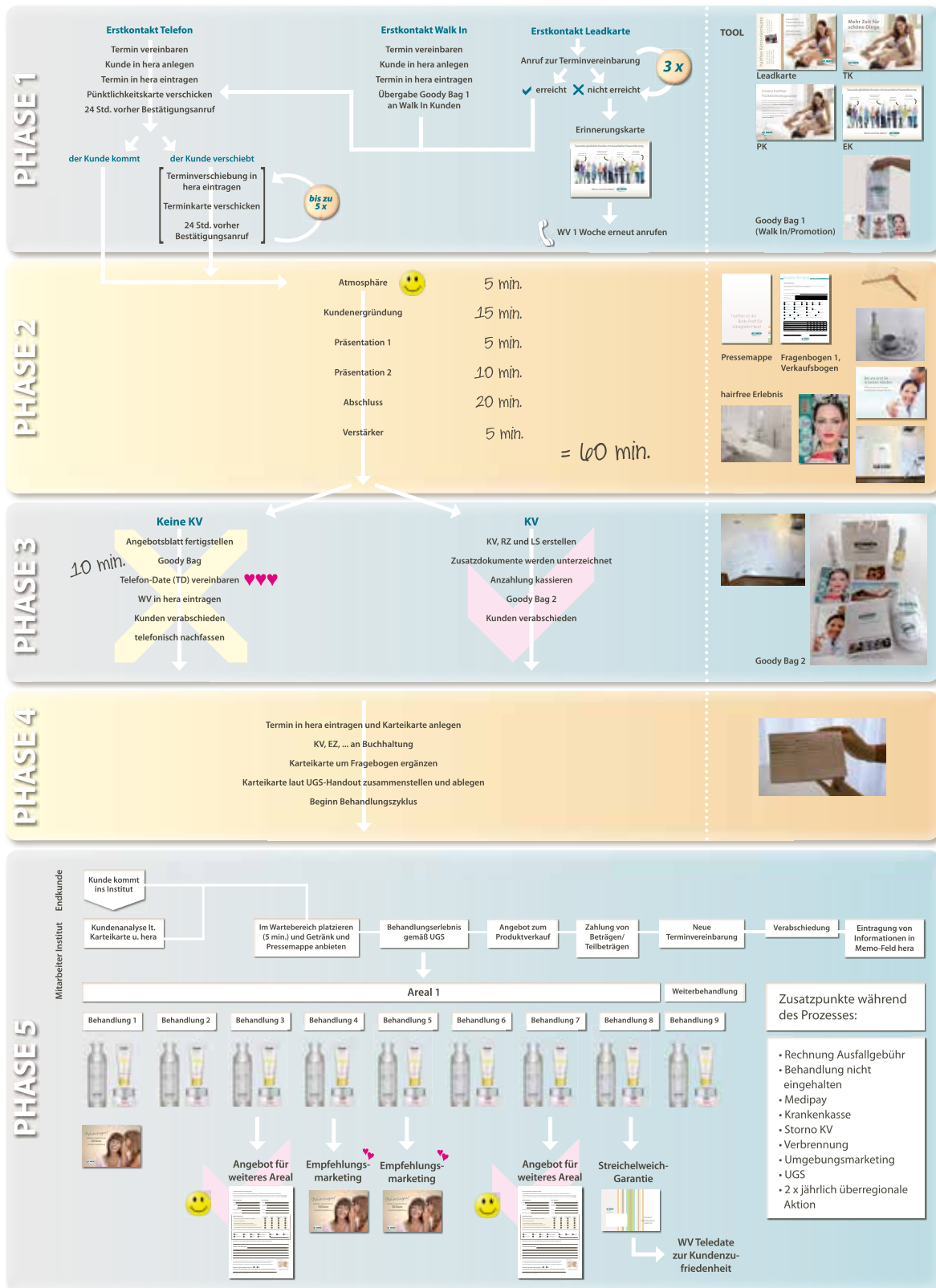


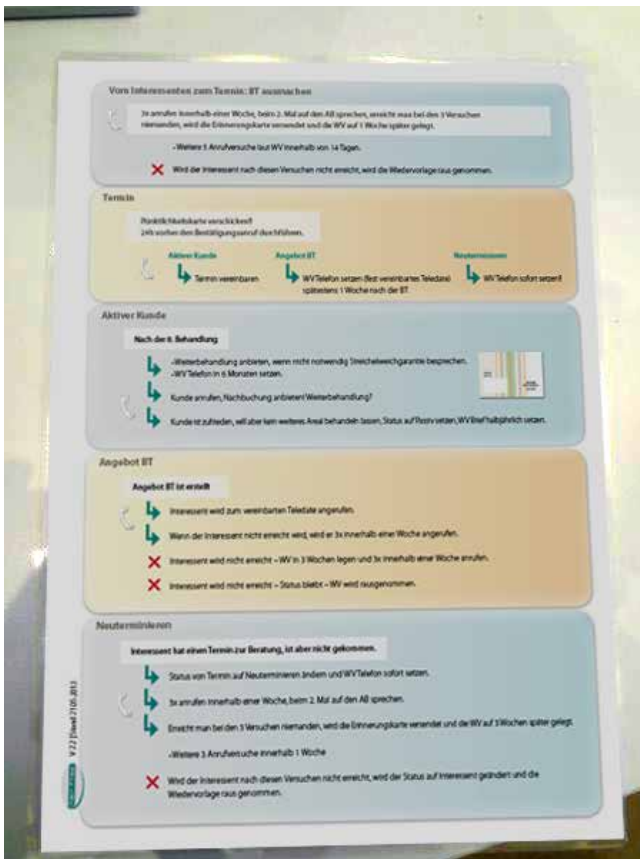
Desktopbild über Intranet



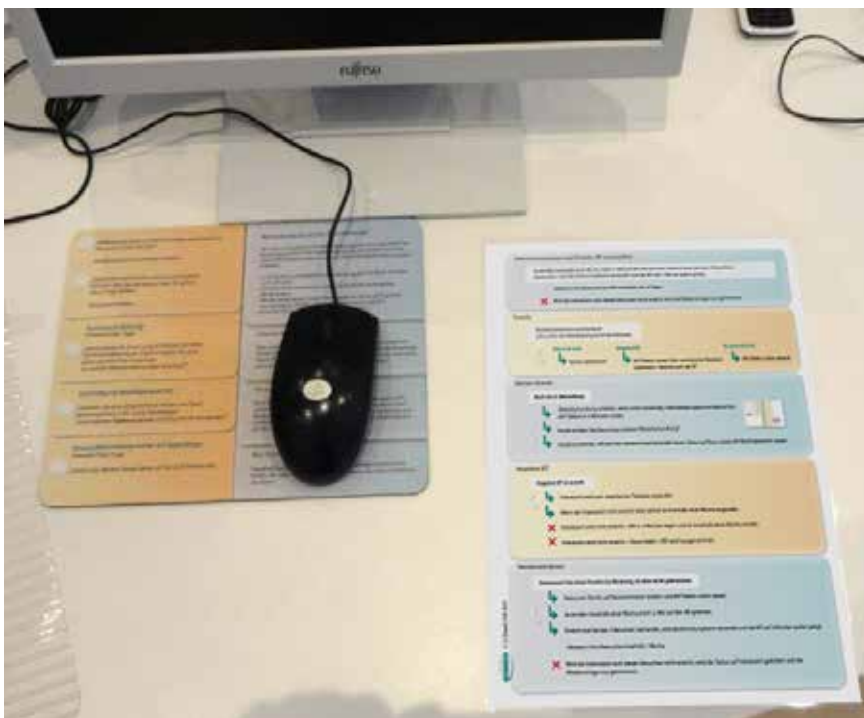
Institutsprozessposter von Lead-Eingang bis zur letzten Behandlung im Rezeptionsbereich oder in der Teeküche – für Kunden nicht sichtbar – aufhängen.

Wie mache ich meinen Kunden glücklich?





Leitfaden „Vom Interessenten zum Termin“.



Mousepad mit Telefonleitfaden im Shop bestellbar.



Alle Utensilien zur Institutsprozesseinhaltung
(Unterlagen in Teeküche oder Büro unterbringen):

Unter anderem auf Bild ersichtlich:

- Produkte der Selbstbesorgerliste, bspw. Feuchttücher, Zewa Tücher
- Desinfektionsspray
- Kreppband
- Augenpads
- Brillenputztücher
- Kosmetiktücher
- Becher, Tippex, Wattestäbchen
- Kosmetikprodukte: Klapp, Aloe Gel klein und groß, Lichtschutzcreme, Thermalwasser
- Handschuhe
- Pflaster
- Rasierer
- Emla Creme
- Ultraschallgel



Alle Utensilien zur Institutsprozesseinhaltung

- Promotütte für Walkin Kunden sowie Promo vor der Tür (Inhalt S. 65)
- Goody Bag KV und Angebot Unterlagen
- Aloe Gel klein und groß
- Gummibärchen hairfree
- Bonbons hairfree
- hairfree Magazin
- Piccolo
- Terminkarte (bei Terminverschiebung)
- Pünktlichkeitskarte (nach BT Vereinbarung)
- Goody-Bag Utensilien
- Empfehlungsmarketing
- Willkommensbroschüre
- Karteikarte für Behandlungskunden
- Geschenkgutscheinflyer
- DIN lang Flyer „Info“, „Saisonal“, „Aktion“
- Visitenkarten und Kontodaten Karte
- Karo Blöcke, Briefpapier, Umschläge

Geschenkgutschein mit Nummernliste der ausgegebenen Gutscheine.

Die Liste ist das Prüfsystem für die Hera Eingabe.



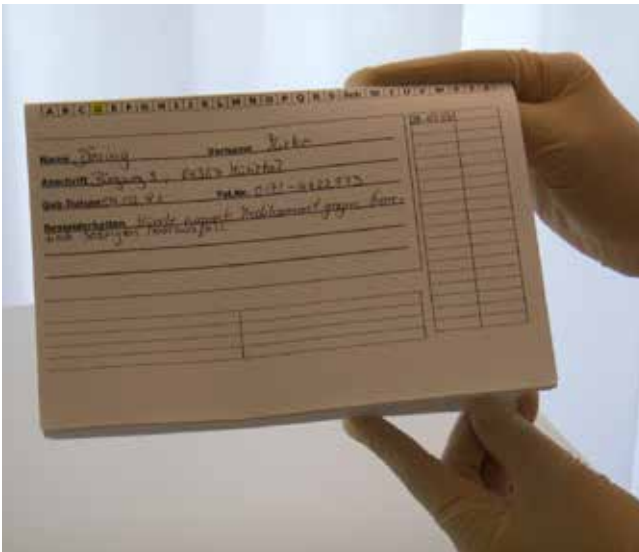
Ordnerstruktur:

- Personalverträge, 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

Personalfächer



In die Karteikarte für den Kunden kommen:

- KV und Ratenzahler
- Behandlungsblatt
- Fragebogen 1-4
- Angebote

Alles bestellbar im Shop.



Unternehmensgruppenstandards „Teeküche“



Wasserkocher für Tee

Senseo

Wasser-Max





Duftspray hairfree mit Zerstäuber inkl. Zeitschaltuhr.





Zieleposter „Mitarbeiter individuell“ und „Monatsgesamtziel“
Monatszieleposter „Kundenvereinbarungen“
Werteposter



Ätherisches Duftöl: Geben Sie 3 Tropfen des 100% natürlichen Duftöls in die Auffangschale des Kompressenwärmers und der angenehme Duft wird den Kunden ein Gefühl von Spa und Wellness erleben lassen.

Wir empfehlen folgende Duftöle:
Vanille, Orange oder Lavendel.



Kompressen- / Handtuchwärmer von Bodynova,
bestellbar bei Amazon



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 Ersthilfekurs. Zudem benötigen Sie einen Sicherheitsbeauftragten, hierzu gibt es 1-Tageskurse.

Unternehmensgruppenstandards „Behandlung“



Dekoration Behandlungsliege

1x großes Handtuch, 1 x mittleres Handtuch,
1x Empfehlungskarte „Weitersagen“





Großes Handtuch 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.



A 1



A 2



A 3



B 1



B 2



B 3



B 4



B 5





Dressing Circle Info: Slipper immer verpackt lassen





Hinter Bademantel aufhängen

Tür muss von innen abschließbar sein wegen Unfallschutz.





Kleenex: Verwenden Sie Kleenextücher zur ersten Reinigung des Handstückes nach der Behandlung.

Feuchte Pflügetücher: Zur Reinigung der Haut vor und nach der Behandlung als Ergänzung zu den Kompressen.

Termalwasserspray: Das Spray regeneriert die Haut, kühlt und erfrischt besonders bei gereizter und beanspruchter Haut.

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.

Aloe Vera Gel: Die optimale Pflege der Haut ist heutzutage immer wichtiger. Mit dem hairfree Aloe Vera Gel wird die Haut gepflegt und das Behandlungsergebnis optimiert.

Anti Stress Maske: Immun by Klapp ist die konsequente Pflege für empfindliche Haut. Spezielle, biotechnologische Wirkstoffe der neuesten Generation runden das wunderbare Behandlungsergebnis ab.

Klapp 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.

Unternehmensgruppenstandards „Sanitäre Anlagen“



Auffangschale Handtuch

Kleiner Mülleimer



Toilette, Papierhalterung, Bindenhalter, Klobürste



Bewegungsmelder im Sanitärbereich



Unternehmensgruppenstandards „Außenfassade“



Autobeklebung als Sonderformat bestellbar bei FPB





TÜV-Aufkleber bestellbar im Shop oder Integration in Fensterbeklebung.

Empfehlung: 1 x monatlich eine Girlande als Aktion, die Luftballons sind im Shop bestellbar.



Täglich: Laufstopper
1 x monatlich: Luftballons



Alternativ zum Laufstopper ein Bistrotisch mit Werbemitteln und / oder Beachflag.



Laufstopper mit Flyerkasten, bestellbar im Shop



Empfehlung: 1. Obergeschoss ebenfalls 1 x monatlich eine Lutballongirlande



Messewand mit Stretchbanner, Beachflag sowie Promotiontheke



Bistrotisch und Husse bestellbar bei Amazon





Kugelschreiber, Leadkarte, Aloe vera Gel Probe, Visitenkarten plus Spender, Kundenflyer plus Spender, Orchidee.



Goody Bag Promotion und Walkin Kunde, bestellbar im Shop.



Glasschale mit hairfree Bonbons



Glasschale mit hairfree Gummibärchen



hairfree Fahne auf Anfrage bei FPB bestellbar.



Nasenschild „hairfree“ auf Metall, auf Anfrage bei FPB bestellbar.



Buxbäume im Eingangsbereich



„hairfree“ LED-Schriftzug anstatt Leuchtttransparent



Beklebung in A-Lagen, 2-3 Mal jährlich erneuern.











