

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.KennstDuEinen.de 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 5000 positive Bewertungen 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 freue 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?

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?

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?

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?

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?

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?

Bei welchen Körperarealen finden Sie Ihre Behaarung attraktiv und nicht störend?

- 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?

Es wird genau das angekreuzt, das der Kunde gerade behandeln lässt

hf: Liebe Frau XY, wir haben heute zum 3. Mal folgende Areale behandelt und Sie kreuzen nun an, dass Sie die Haare in diesen Arealen gar nicht stören?! Da bin ich jetzt etwas verwundert.

Kunde: Ach das habe ich komplett falsch verstanden.

→ Weiter mit Leitfaden Nachbuchung

Der Kunde kreuzt das an, dass ihn vermeintlich nicht stört

Einfache Wirklichkeit

hf: Liebe Frau XY, die Haare im Bereich XY stören Sie nicht.

Kundenergründung

hf: Haben Sie die Haare in diesem Areal schon einmal entfernt? Warum nicht?
Hat Ihnen das gefallen? Unter welchen Voraussetzungen würden Sie die Haare hier entfernen?

Höhere Wirklichkeit Schmerz

hf: Das erleben wir immer wieder bei unseren Kunden. Sie sind sehr zufrieden mit der Behandlung, aber in einigen Arealen werden die Haare gar nicht entfernt, weil man es sich nicht vorstellen kann, dass sich das gut anfühlt und dadurch kommt man nur in einen teilweisen Genuss. Manche Kunden machen sich auch Gedanken, ob sie nicht zu alt oder vielleicht zu jung wären für die dauerhafte Haarentfernung und dadurch verpassen Sie richtig viel!

Höhere Wirklichkeit Freude

hf: Die Kunden, die uns zu 100% vertraut haben und sagten: ich habe im Areal XY noch nie die Haare entfernt, aber wenn Ihr – die Experten sagt – eine schöne, glatte Haut ist auch im Areal XY schöner, gesünder und liegt im Trend, dann mache ich die Haarentfernung...

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 wichtigsten Informationen übertragen Sie in das Memofeld hera.

Die Komfortgarantie senden Sie per mail, Fax oder im Original an hairfree, damit die positiven Bewertungen und Meinungen unter www.KennstDuEinen.de eingestellt werden können.