

SASKIA VOLP



WAS FRISEURE ÜBER KUNDEN UND
KUNDEN ÜBER FRISEURE WISSEN SOLLTEN

WAS FRISEURE ÜBER KUNDEN UND KUNDEN ÜBER FRISEURE WISSEN SOLLTEN

Genauso gut könnte man dieses Kapitel mit „Friseurisch“ für Anfänger und Fortgeschrittene oder mit „Kundisch“-Universalübersetzer überschreiben. Die Sache ist nämlich die: Eigentlich passen Friseure und Kunden ebenso wenig zusammen wie Frauen und Männer. Absolut revolutionär und erleuchtend war, was das betrifft, für mich das Buch von Allan und Barbara Pease: „Warum Männer nicht zuhören und Frauen schlecht einparken“. Wer das gelesen hat, weiß ganz genau, was ich meine. Wer es nicht gelesen hat, wird jetzt von mir aufgeklärt.

Bei Männern und Frauen verhält sich das nämlich wie folgt: Die Mehrzahl der Menschen lebt mit dem anderen Geschlecht unter einem Dach zusammen. Dass diese Symbiose auf Dauer überhaupt funktioniert, grenzt allerdings an ein kleines Wunder. Denn oft sagen Frauen A, meinen aber B. Männer hingegen verstehen in den meisten Fällen nur A, was ihnen dann zum Vorwurf gemacht wird. Mit anderen Worten: Eigentlich weiß Mann nicht, was Frau von ihm will, weil Frau einfach davon ausgeht, dass Mann das schon richtig interpretieren wird. Ich setze also einfach voraus, dass mein Gegenüber mit meinen Schilderungen, Erklärungen und Forderungen etwas anfangen kann. Aber sind wir mal ehrlich, wie oft ist das in der Realität wohl der Fall? Ich denke, jeder von uns kann das in irgendeiner Form nachvollziehen. In die Planetensprache übersetzt könnte man sagen, der Mann ist der Mars und die Frau ist die Venus, und beide sind Lichtjahre voneinander entfernt. Was das nun aber mit der Welt der Friseure im Umgang mit den Kunden und mit der Welt der Kunden im Umgang mit den Friseuren zu tun hat, das wird in vielen Facetten dieser Offenbarung immer wieder eine Rolle spielen. Bevor ich aber richtig loslege, würde ich gerne Folgendes tun: Ich würde mich euch gerne erst einmal vorstellen. Denn sicher stellt ihr euch die Frage, was mich dazu befähigt, die Rolle des Dolmetschers zwischen den beiden Parteien zu übernehmen. Nun, zunächst einmal bin ich selbst Friseurin. Ich könnte jetzt natürlich behaupten, ich sei Friseurin aus Leidenschaft oder es sei meine Berufung, ein Kindheitstraum, aber nein, ich bin zu diesem Beruf gekommen wie die Jungfrau zum Kind, aus dem einfachen Grund, weil ich als Teenager keine Lust mehr auf Schule hatte (*keine Angst, ich werde jetzt nicht seitenlang über mich und mein Leben referieren und euch damit langweilen*). Ich wollte also nicht mehr zur Schule gehen und überlegte, was ich stattdessen tun könnte. Meine Wahl fiel auf die Gelben Seiten. Ich durchblätterte sie und bin bei den Friseuren hängen geblieben. Und in meinem jugendlichen Leichtsinns dachte ich, Friseur zu werden wäre wirklich eine tolle Sache. Immer

tolle Frisuren, nix dafür zahlen, kann man machen! Gesagt, getan. Ich rief den erstbesten Friseur an, der mir ins Auge fiel, fragte nach einer Ausbildungsstelle und wurde zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Dabei habe ich mich wohl ganz gut geschlagen, denn ich wurde gebeten, einen Tag zur Probe zu arbeiten, was ich dann auch tat. Mit Erfolg, denn am Abend wurde mir verkündet: „Voilà, Sie haben die Stelle!“ Von nun an war ich Friseurin. In nur zwei Tagen war mein Schicksal besiegelt.

Also machte ich meine Ausbildung und arbeitete dann ein paar Jahre in meinem Beruf. Bis ich eines Tages eine ernste Krise bekam, eigentlich immer an jedem Monatsersten. Denn was ich nicht bedacht hatte, war das Einkommen. Denn ständig stand ich vor der Entscheidung Auto oder Wohnung, essen oder rauchen (*was ich mir Gott sei Dank abgewöhnt habe*) usw. Genauso schwierig war auch immer die Entscheidung ausgehen oder mit Freunden grillen, wobei Letzteres nicht selten mit der Bitte „Wenn du kommst, bring doch bitte deine Scheren mit“ verbunden war. Friseuralltag halt.

Ich hatte nur zwei Möglichkeiten: einen anderen Beruf zu lernen oder das Beste aus dem zu machen, was ich begonnen hatte. Ich entschied mich für Letzteres, nahm aber gleichzeitig (*was nicht zuletzt dem nachhaltigen Druck meines heutigen Ehemannes, der mein Gejammer nicht mehr ertragen konnte, zu verdanken war*), ein paar wichtige Veränderungen in meinem Friseurleben vor und suchte mir vor allem auch einen neuen Arbeitgeber, der mir bessere Konditionen und Aufstiegschancen bot. Von da an ging alles ganz schnell. Da ich schon immer gerne mit Auszubildenden gearbeitet habe und dies nun auch hier wie selbstverständlich tat, wurde mir angeboten, das doch offiziell zu tun. So machte ich mit 26 Jahren den Meister. Kurz darauf wurden mir die Salonleitung und die Teilhaberschaft an dem Friseursalon angeboten. Nach ein paar weiteren Jahren folgte das zweite Geschäft, und heute beschäftige ich ca. 25 Mitarbeiter (*zumeist Frauen, hin und wieder aber auch Männer*), was mir jeden Tag aufs Neue eine große Freude bereitet.

Nun könnt ihr euch vorstellen, dass bei so viel Personal aller Altersklassen natürlich auch dementsprechend viele Kunden jeden Alters und aller gesellschaftlichen Schichten vertreten sind. Das wird nachher noch mal wichtig, wenn wir die Kundentypen thematisieren.

Nach der Eröffnung des zweiten Geschäfts kam wieder eine Phase der Unzufriedenheit. Nicht über die Geschäfte, die florierten, nein, immer wieder waren es Kunden, die mir Probleme bereiteten. Weil sie das Genie in mir nicht immer so zu würdigen wussten, wie ich es für angemessen hielt. Und wieder stand ich vor der Frage: Höre ich auf oder mache ich weiter? Denn das Hauptproblem eines jeden Friseurs ist seine Arroganz.

Ich habe lange überlegt, ob ich dieses harte Wort verwenden soll und über Alternativen nachgedacht. Aber es ist, wie es ist, und es wollte mir auch kein passenderes Wort einfallen. Ich bin mir sicher, dass mir jeder Friseur auf dieser Welt recht gibt, wenn ich sage: Wir sind wie wir sind, auch wenn wir es manchmal vergessen. Wir sind einfach wahnsinnig arrogant! Wir geben all unser Wissen an eine Person: den Kunden. Und wenn das Werk fertig ist, man den Kunden anschaut, ihm den Spiegel hinhält und denkt, das ist eines meiner Meisterwerke, jetzt ist der Moment gekommen, jetzt fällt das Lob wie der Goldregen auf die Goldmarie auf einen herab, dann sagt der Kunde ganz lapidar: „Ist das möglich, dass die eine Seite etwas kürzer ist als die andere?“

Und ob er nun recht hat oder nicht, in diesem Moment stirbt jeder Friseur einen kleinen Tod! Etwas sehr dramatisch, meint ihr? Dann habt ihr dem Friseur im Moment dieser Niederlage noch nie richtig in die Augen geschaut. Was ihr aber mit Sicherheit wahrgenommen habt, ist die Tatsache, dass sich sein Verhalten etwas verändert hat. Wir Friseure haben dafür einen „Fachausdruck“, wir bezeichnen diesen mentalen Zustand als „pissig“! Es könnte also passieren, dass vielleicht jemand zur Schere oder zum Messer greift (*und wenn er in diesem Moment einen hätte, dann würde er auch einen Flammenwerfer nehmen*), dass er also zu einem Werkzeug seiner Wahl greift und einfach im frisch gestylten und geföhnten Haar die besagte Strähne abschneidet! Das wiederum hätte zur Folge, dass der Haarschnitt jetzt auf jeden Fall total ruiniert wäre, denn Haargel und Haarspray nehmen dem Haar die Fähigkeit natürlich zu fallen. Und jetzt mal Hand aufs Herz, wie viele erkennen sich alleine in dieser Geschichte wieder, und ich meine sowohl Kunden als auch Friseure?

Das war genau mein Thema, arrogant und zu verbohr, um das große Ganze zu sehen. Ich habe mich damals fürs Weitermachen entschieden, und das Schicksal hat mich erneut reich beschenkt. Ich habe zwei weitere Ausbildungen gemacht, denen ich zu verdanken habe, dass ich heute beruflich dort stehe, wo ich stehe. Die erste Ausbildung war ein sogenanntes Trainer College bei einem bekannten Hersteller von Friseurprodukten mit fünf roten Buchstaben. Dieses Seminar beinhaltete neben dem Fachwissen, das einem vermittelt wurde, auch Bereiche, die mir bis dahin völlig fremd waren. Man lernte vor Menschen zu präsentieren, das heißt, das Getane in Worte zu fassen, und vor fremden Menschen zu erklären. Dabei lernte ich auf das Wesentliche zu achten: Spreche ich zu langsam oder zu schnell? Nehme ich genügend Luft, mache ich beim Sprechen genug Pausen? (*Als Friseur, tss?*) Bewege ich mich hektisch hin und her? Oder nerve ich meine Kundin, indem ich die ganze Zeit in ihren Haaren herumwurstle. Darüber hinaus ging man auf Bereiche der Psychologie ein, etwa: Was bedeuten Farben? Wer fühlt sich in welcher Farbe wohl? Wie wirke ich auf Menschen? Welche Schwingungen gebe ich ab, welche

mein Gegenüber? Und wie kann ich das lenken? Welche Kleidung trage ich? Und vor allem warum? So lernte ich viel über mich, aber mindestens genauso viel über die Menschen in meinem Umfeld. Heute weiß ich, dieses Seminar war der Stein, der mein späteres Friseurleben revolutionär veränderte und ins Rollen brachte!

Die zweite Ausbildung, die ich direkt im Anschluss machte, war der Staatlich anerkannte Colorist, und ich muss sagen, dass ich bis heute beruflich nichts gemacht habe, auf das ich stolzer bin. Denn von allen Weiterbildungen, die ich je in meinem Leben gemacht habe (*und das waren wirklich viele*) war diese Ausbildung das Kronjuwel. Dazu muss man wissen, dass es in Deutschland nicht allzu viele staatlich anerkannte Coloristen gibt. Mittlerweile sind es so um die 250. Zu meiner Zeit waren es etwa 80.

Die Ausbildung war wahnsinnig intensiv, und das Fachwissen, das ich mir dabei aneignete, war einfach der helle Wahnsinn. Ich lernte alles, was man über das Haar wissen muss, über die Haut, die Chemie. Es war einfach toll, auf so gut wie jede Frage eine Antwort zu wissen! Keine Angst mehr zu haben vor Arbeiten, bei denen man vorher sagte: Das geht nicht! Oder: Das können wir nicht machen! Wenn man als Kunde in ein Friseurgeschäft kommt und den Wunsch äußert, von dunklem zu hellem Haar umgefärbt zu werden und auf einmal das gesamte Personal gen Toilette geflüchtet ist. Die arme Wurst, die übrig geblieben ist, redet sich um Kopf und Kragen und versichert immer wieder mit ihrem Leben, dass die Haare ausfallen werden bei dem Versuch die Tontiefe zu verändern. Kennt ihr? Nun, ich auch ...

Und es war ein absolutes Hochgefühl, genau vor diesen Momenten keine Angst mehr zu haben. Der Abschluss dieser beiden Ausbildungen hat mich in meinem heutigen Tun maßgeblich geprägt. Der Einblick in meinen Werdegang ist insofern wichtig, als ihr so vielleicht versteht, woher ich manches einfach weiß und warum ich auf diese oder jene Weise handle. Ich habe nicht nur gelernt, Haare zu schneiden oder zu färben, sondern auf den ganzen Menschen einzugehen, aus ihm zu lesen wie aus einem Buch, so dass mir meine Arbeit heute wieder wirklich Freude bereitet. Aus diesem Grund maße ich mir an, in vielen Bereichen zwischen Kunden und Friseuren vermitteln zu können. Dieses Thema begeisterte mich so sehr, dass ich begann, mit Kunden über problematische Themen und Situationen zu sprechen. Die Situation aus ihrer Sicht geschildert zu bekommen, war für mich faszinierend und lehrreich zugleich.

Um das große Ganze zu verstehen, müssen beide Seiten wissen, mit wem sie es zu tun haben. Das heißt wir müssen sowohl den Friseur als auch den Kunden analysieren. Beginnen wir also gleich einmal mit den Friseuren und dem, was sie voneinander unterscheidet.