

Empfehlungen rund um das Thema „Kundenkartei“

Dies ist ein Expertentipp der Reihe „Prüfungswissen HWK/IHK“. Darin behandelt werden immer Themen, die bei einer möglichen Prüfung zum Fachwirt/zur Fachwirtin für Kosmetik (HWK/IHK) oder zum/zur Kosmetikmeister/-in (HWK) abgefragt werden könnten. Diese Expertentipps sind somit ein weiterer Service für unsere Absolventen über ihre Weiterbildung bei uns hinaus, um sie optimal auf ein möglicherweise zusätzlich angestrebtes Zertifikat einer HWK/IHK und die damit verbundene Prüfung vorzubereiten.

Nichts geht ohne eine gepflegte Kundenkartei

Sie kennen Ihre Kunden persönlich? Wunderbar! Aber denken Sie jetzt bitte nicht, dies macht das ordentliche Führen einer Kundenkartei überflüssig. Sie können nicht alle persönlichen Daten eines jeden auswendig wissen. Sie können sich auch sicher nicht merken, welche Behandlung Ihre Stammkundin X am Tag Y hatte und wie die Haut nach der Behandlung aussah.

Und das müssen Sie auch gar nicht. Denn all das steht in Ihrer Kundenkartei. Die Kundenkartei ist Grundlage für jede Behandlung. Rufen Sie also die Daten der Kundin am besten vor der Behandlung kurz auf und machen Sie sich ein Bild über eventuelle Besonderheiten, Hautsekretionstyp, die Wirkstoffe/Präparate der letzten Behandlung, die Kosten der Behandlung usw. Nur so stellen Sie sicher, dass Sie ein abwechslungsreiches und effektives Behandlungsangebot anbieten können. Auch die Beratung zum Kauf von Produkten wird dadurch leichter und der Verkauf mit Sicherheit zielführender. Die Kundin wird Ihre sorgfältige Arbeitsweise sicher positiv wahrnehmen und Sie können Schäden und Missverständnissen vorbeugen. Es macht sich z.B. einfach besser, wenn Sie Farbton und Einwirkzeit beim Wimpernfärben der Kartei entnehmen können, als wenn Sie jedes Mal danach fragen müssen. Irgendwann würde auch die gutmütigste Kundin denken „Na das könnte die sich ja auch mal merken“.

Die Inhalte der Kundenkartei

Neben den Basics wie Name, Adresse, Telefonnummer usw. sollten Sie in Ihrer Kundenkartei immer auch persönliche Dinge wie Namen der Kinder, Name des Hundes, Hobbys oder auch kurz Hinweise wie „nie Alkohol anbieten“ usw. vermerken. Derartige Informationen vereinfachen die Kundenkommunikation bzw. ermöglichen es Ihnen, Ihre Kunden ganz individuell und persönlich anzusprechen. Aber Achtung! Rechnen Sie bitte immer damit, dass ein Kunde auch einmal – sei es bewusst oder zufällig – einen Blick in Ihre Kundenkartei werfen könnte. Schreiben Sie also nichts in diese Kartei, was beim jeweiligen Kunden falsch ankommen und Unbehagen auslösen könnte. Auf diese Art und Weise hat schon so manche Kosmetikerin wichtige Kunden ...

Kunden wünschen eine sehr individuelle Betreuung. Dazu müssen Sie also möglichst viele Details von Ihren Kunden wissen. Und natürlich erwarten Kunden, dass alles, was sie Ihnen

anvertrauen auch bei Ihnen – und nur bei Ihnen – bleibt. Die Kundendaten anderer Kunden sollten Sie also immer außerhalb der Reich- und Blickweite Ihrer aktuellen Kunden aufbewahren.

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, Kundendaten zu verwalten

Natürlich gibt es die Papierform. Dazu gehören der Karteikasten und die Karteikarten. Dieser Karteikasten sollte abschließbar sein. Zugriff haben nur Sie und berechtigte Personen. Die Karteikarten erhalten Sie i.d.R. von jedem Kosmetikanbieter. Diese Karteikarten sind so gestaltet, dass Sie nur in die jeweiligen Rubriken die relevanten Dinge, z.B. Ergebnisse der Hautdiagnose eintragen müssen bzw. ankreuzen können. In den Bereich „Behandlungen“ tragen Sie mit Datum die Art der Behandlung, die verwendeten Produkte, vielleicht auch den Behandlungspreis ein.

Ebenso verfahren Sie mit dem Bereich „Präparate-Einkauf“. So können Sie Sortimentswahl, die Art der Behandlungsangebote und die Preisstruktur genau verfolgen. An diesen Faktoren können Sie sich bei der Wahl Ihres Sortimentes gut orientieren. Dies hilft Fehlkäufe zu vermeiden und Sie haben keine sogenannten „Ladenhüter“ im Geschäft.

Eine gut geführte Karteikarte auch Grundlage für Ihre Werbung und hilft Ihnen Geld zu sparen. Der Vorteil dieser sicher etwas altmodisch erscheinenden Papier-Karteikarte besteht darin, dass Sie diese völlig unkompliziert mit in den Behandlungsbereich nehmen können. Ein Computer würde ggf. etwas platzaufwendiger sein. Dennoch würde ich immer zur digitalen Karteikartenführung (PC, Laptop, Tablet) raten. Es wirkt zum Einen sehr innovativ und professionell und ist zum anderen auch extrem praktisch und effektiv. Die auf dem Markt befindlichen Angebote dazu sind groß.

Im digitalen Bereich gibt es mittlerweile sehr hilfreiche Angebote, die Sie auf jeden Fall nutzen sollten. So können Sie z.B. durch gerätetechnische Tests im Rahmen der Hautdiagnose die Sicherheit bei der Anamnese deutlich erhöhen. Melaningehalt, Sebum, Hautelastizität u.v.m. können getestet, bildlich festgehalten und mit all den oben genannten Fakten in Wort und Bild dokumentiert, jederzeit aufgerufen werden und Verläufe beobachtet werden. Dies wiederum erleichtert die Planung von Behandlungen. Kunden werden mit einbezogen, indem sie sich gemeinsam mit Ihnen das Bildmaterial anschauen und Hautveränderungen erkennen können. So werden Ihre Behandlungs- und Heimpflegeempfehlungen für Ihre Kunden nachvollziehbarer. Genauso wichtig wie bei der Papierkarteikarte ist natürlich auch hier die Diskretion. Wir möchten hier keine einzelne Produktempfehlung aussprechen sondern raten Ihnen vielmehr, sich mit den einzelnen Anbietern auseinanderzusetzen bzw. sich von diesen zu ihren Lösungen und den jeweiligen Vorzügen beraten zu lassen. Dieser Aufwand lohnt sich – und je innovativer die von Ihnen gewählte Lösung ist, desto besser können Sie sich vielleicht auch von Ihrer Konkurrenz absetzen.

Datenschutz ist wichtig

Durch Wegschließen (Karteikasten) oder durch Passwörter können Sie unerlaubten Zugriff ausschließen. So verhindern Sie, dass Unbefugte Informationen über Ihre Kunden erhalten. Außerdem könnten Sie im Falle eines Verstoßes / einer Indiskretion genau kontrollieren wo die Lücke ist.

Daten müssen vertraulich behandelt werden und dürfen ohne das Einverständnis des Kunden nicht weitergereicht werden. Im Datenschutz wird der Schutz personenbezogener Daten beschrieben.

Jede Person, deren Daten gespeichert sind, hat das Recht, die folgend genannten Dinge zu erfahren bzw. zu erwirken:

- Welche personenbezogenen Daten sind gespeichert?
- Aus welcher Quelle stammen die Daten, mit welchem Verwendungszweck?
- Berichtigung falscher Daten
- Übermittlung an Dritte untersagen
- Löschung der Daten auf Wunsch
- Sperrung der Datensätze

Firmen, die mehr als fünf ständige Mitarbeiter haben, benötigen einen Datenschutzbeauftragten. In den sogenannten Datenschutzrichtlinien des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sind alle relevanten Dinge zusammengefasst. Ob Sie es möchte oder nicht: Sie müssen sich damit auseinandersetzen und diese Richtlinien beachten.

Egal, für welche Art der Kundenkarteikartenführung Sie sich entscheiden, wichtig ist, dass Sie überhaupt eine ordentliche Kundenkartei führen und diese sicher und zuverlässig verwalten.

Ich bin mir sicher, Sie werden von diesem Expertentipp profitieren – egal, ob als selbstständige, angestellte oder angehende Kosmetikerin.

Für den Fall, dass Sie später vielleicht zusätzlich zu unseren Abschlüssen vielleicht noch den Abschluss einer HWK/IHK erwerben möchten, sollten Sie sich diesen Expertentipp abspeichern. Dieser Inhalt könnte bei einer Prüfung der HWK/IHK abgefragt werden.

Alle Expertentipps der Reihe „Prüfungswissen HWK/IHK“ finden Sie jederzeit unter: <https://elite-fernakademie.de/pruefungswissen>

Herzliche Grüße

Waltraud Böhme

Unser Seminarangebot finden Sie unter

<https://elite-fernakademie.de>

Und so erreichen Sie uns

Telefon 08165 62441

Fax 08165 970 018

w.boehme@elite-fernakademie.de

www.elite-fernakademie.de