

## Dienstleistung im Kosmetikstudio: Was ist eine Dienstleistung? Und welche Arten gibt es?

*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.*

Durch Ihre [Weiterbildung Kosmetik-Manager/-in](#) und auch durch die unseren Schülern und Absolventen zur Verfügung gestellten [Expertentipps](#) haben Sie schon einiges über den Begriff der Dienstleistung und seine Bedeutung für Sie als Kosmetikerin gelernt (werfen Sie dazu bei Bedarf gerne nochmal einen Blick in Lektion 2 Ihres Lehrbriefes „Servicestrategien von morgen“. Dennoch lohnt es sich, im Rahmen dieses Expertentipps nochmals einen vertiefenderen Blick auf das Thema zu werfen: Welche Arten von Dienstleistungen erbringen Sie als Kosmetikerin? Gibt es da Unterschiede? Und warum sollten Sie das wissen?

Letzteres lässt sich anhand eines Beispiels schnell beantworten: Stellen Sie sich vor, Sie sind selbständige Kosmetikerin und möchten im nächsten Jahr einen Lehrling ausbilden. In diesem Zusammenhang möchten interessierte Bewerber natürlich Auskunft von Ihnen über die Tätigkeitsmerkmale des Berufes haben. Hier wird es sich sicher bewähren, wenn Sie sachkundig Auskunft geben können. Und generell gilt: Nur wenn Sie wissen, was eine Dienstleistung ist, und sich ständig darüber bewusst sind, dass Sie als Kosmetikerin eine Dienstleisterin sind, nur dann werden Sie im Sinne Ihrer Kunden und somit erfolgreich arbeiten.

### Das Wesen der Dienstleistung

Schauen wir uns also erst einmal an, was dieser Begriff generell bedeutet. Dienstleistungen unterscheiden sich durch folgende Merkmale von Sachgütern:

- Produktion und Konsum finden gleichzeitig statt
- Dienstleistungen werden nicht als Eigentum erworben
- Dienstleistungen sind nicht lagerfähig
- Die Bedürfnisbefriedigung erfolgt durch die unmittelbare Leistung von Menschen

Das hört sich komplizierter an als es ist: Sie als Kosmetikerin produzieren eine Leistung, die zeitgleich von Ihren Kunden konsumiert wird. Der Kunde erwirbt damit aber nicht das Eigentum an Ihrer Leistung. Dass Ihre Leistung nicht „lagerbar“ ist, versteht sich von selbst. Die Bedürfnisbefriedigung Ihres Kunden entsteht durch den Konsum der von Ihnen erbrachten Leistung. Das Bedürfnis des Kunden steht für Sie an erster Stelle. Und die Bedürfnisse widerum, mit denen Kunden in Ihr Kosmetikinstitut kommen, sind sehr unterschiedlich gelagert. So können Kunden z.B. ausschließlich sachorientiert sein (diese Kunden haben z.B. ein Hautproblem und möchten nach der Behandlung ein Ergebnis sehen).

Erlebnisorientierte Kunden hingegen möchten neben einem sichtbaren Ergebnis auch ein Wellness-Erlebnis haben. Es ist an Ihnen, die genaue Motivation des jeweiligen Kunden zu ermitteln und genau auf die individuellen Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden einzugehen bzw. diesen zu entsprechen. Je besser Ihnen das gelingt, desto mehr können Sie sich von Ihrer Konkurrenz abheben und desto erfolgreicher werden Sie sein. Falls diesbezüglich Unsicherheiten bei Ihnen bestehen, lesen Sie bitte in Ihrem Lehrbrief „Servicestrategien von morgen“ in Lektion 4 unter den Punkten 4.4 bis 4.4.4 nach.

Nicht zu vergessen ist auch der Aspekt, dass Kosmetikinstitute als Dienstleistungsbetriebe der Kosmetikbranche in starkem Maße zur Trendumsetzung und Weiterentwicklung im wirtschaftlichen Sinne beitragen.

Meine ganz persönliche Empfehlung: Nehmen Sie das Wort „Dienstleistung“ wirklich wörtlich. Denn nur wenn Sie verstehen und verinnerlicht haben, dass Sie mit Ihrer Tätigkeit einen Dienst leisten, werden Sie einen großen Kundenkreis finden und halten können. Jeder Kunde sichert Ihre Existenz. Und wenn Sie angestellt sind, so besteht darin Ihre Arbeitsplatzsicherung.

### **Unterschiedliche Dienstleistungen im Kosmetikstudio**

- Kosmetikbehandlungen: Hierzu zählen kosmetische Gesichtsbehandlungen mit oder ohne Geräte, kosmetische Massagen, visagistische Tätigkeiten, Hand- und Fußpflegen gleichermaßen.
- Kundenberatung: Diese umfasst Beschreibungen von Behandlungsmöglichkeiten und möglicher Effekte, die Beschreibung von Wirkweisen von Geräten und/oder Wirkstoffen, Behandlungsempfehlungen für Heimpflege, Empfehlungen für gesunde Ernährung, Körperhygiene sowie Haltungs- und Entspannungsübungen.
- Produktverkauf: Dieser beinhaltet z.B. die Warenpräsentation im Schaufenster und im Institut. Auch die Fragen (und natürlich deren fachgerechte Beantwortung) nach Wirkstoffen, Verträglichkeit und Neuheiten gehören im Sinne einer Beratung in diesen Bereich.

Ihre Dienstleistungen sind Service und dieser sollte von Herzen kommen. Egal ob Sie Kunden behandeln, beraten oder ihnen Produkte verkaufen: Verwöhnen Sie Ihre Kunden mit außergewöhnlichen Extras. Zeigen Sie, dass Sie Spaß an Ihrer Arbeit haben – Ihr Erfolg wird nicht lange auf sich warten lassen.

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

**Unsere Angebote finden Sie unter**  
<https://elite-fernakademie.de>

**Und so erreichen Sie uns**

Telefon 08165 62441

Fax 08165 970 018

[w.boehme@elite-fernakademie.de](mailto:w.boehme@elite-fernakademie.de)

[www.elite-fernakademie.de](http://www.elite-fernakademie.de)