

Authentizität: Ein wichtiger Baustein, um als Kosmetikerin wirklich erfolgreich zu sein

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.

Schlechte Tage, die kennt doch jeder, die gehören wie die guten Tage zum Leben dazu. Denn wie sonst sollte man gute Tage auch als gute Tage erkennen? So weit so gut. Das Problem an der Sache ist nur leider, dass wir unsere schlechte Stimmung oft nicht schlagartig abstellen können. Transfer schlechter Stimmung ins Berufsleben? Geht gar nicht! Selbstverständlich hingegen ist es, die eigene schlechte Stimmung den Kunden nicht spüren zu lassen. Es hat nichts mit Falschheit zu tun, wenn wir schlechte Stimmungen überspielen. Allerdings, wenn negative Gefühle schlecht überspielt werden, so spürt das der Kunde. Er empfindet – vielleicht unterschwellig - eine gewisse Disharmonie und bezieht am Ende das Ganze möglicherweise auf sich. Das kann zu Verunsicherung des Kunden führen, der Wohlfühlfaktor ist gestört, die Behandlung bleibt nicht in guter Erinnerung.

Alles Negative ist von den Kunden fernzuhalten

Was also tun? Sich verstellen? So tun „als ob“? Das wäre nicht so richtig hilfreich. Meist merken sowohl Mitarbeiter als auch Kunden, dass irgendetwas nicht so richtig stimmt. Und leider erfolgt bei dem Kunden fast automatisch eine Übertragung auf die Qualität im Studio. Schnell gesellen sich Prädikate der Vorverurteilung wie z. B. „zu teuer“, „nicht ordentlich“, „unprofessionell“ oder „unfreundlich“ hinzu.

Natürlich, wie immer gibt es auch hier die berühmten „zwei Seiten der Medaille“. Auf der einen Seite ist die Kosmetikerin / der Kosmetiker. Negative Probleme im privaten Bereich verhindern ein Abschalten und Konzentration auf die Behandlung. Während sie / er routinemäßig die Behandlung „abspult“ gehen ihr / ihm 1000 Dinge durch den Kopf. Die Kundin, die entspannen möchte, spürt dies und empfindet deshalb ihre Behandlung als standardmäßige Abfertigung. Kosmetiker/in und Kunde, zwei unterschiedliche Leben halt. Zwei unterschiedliche Gefühlszustände. Die Beteiligten bewegen sich auch gedanklich jeweils in ihrer Welt. Diese Befindlichkeiten drücken sich nicht unbedingt in der Sprache, sondern unbewusst in der Körpersprache aus. Nachgefragt was etwa hinter der ungunigen Stimmung steckt, wird selten.

Nun wäre alles nicht ganz so schlimm, wenn die Kosmetikerin / der Kosmetiker authentisch hätte zeigen können, dass sie / ihn etwas stark bewegt. Doch gerade der Versuch, sich nichts anmerken zu lassen und alles mit übergroßer Aktivität zu überspielen, wirkt ungünstig und letztlich negativ auf Kunden.

Disziplin ist gefragt – auch wenn es schwerfällt

Private Probleme mit dem Kunden besprechen? Nun, darüber könnte man sicher streiten. Letztlich liegt das im Ermessen der Kosmetikerin. Auf alle Fälle ist klar, dass Verstellung Dissonanzen hervorrufen kann. Da ich zu viel Intimität mit Kunden als eher ungünstig beurteile, plädiere ich für die konsequente Entscheidung kompromisslos und diszipliniert umzuschalten. Ich gebe zu, das ist gar nicht so einfach. Dennoch erfordert es die Situation und es gibt für alle Gefühle Zeiten, in denen Raum dafür ist.

Die Chamäleon-Strategie kann helfen

Ein innerer Schalter ermöglicht uns einen konsequenten Rollenwechsel. Ein Chamäleon tut es farblich, ein Dienstleister muss sich ebenfalls auf jeden Kunden einstellen. Selbst am Telefongilt es sich voll auf das Telefonat einzustellen. Von persönlichen Terminen gar nicht zu sprechen. Immer gilt: Volle Konzentration und Hingabe. Und das Schöne ist, es geht! Der Hebel dazu sind die eigenen Gedanken. Denn, nur wenn er weiter genährt wird, bleibt ein innerer Zustand bestehen. Das negative Gefühl verschwindet, wenn es gelingt, für eine Weile die Gedanken konsequent abzuschalten, das Problem rückt dabei vorerst in den Hintergrund.

Der „Innere Mechanismus“: Ja, den gibt es leider auch. Dieser Mechanismus versucht, uns bei dem aktuellen negativen Gefühl festzuhalten. Dieses Problem soll schnell gelöst werden, damit die eigene Sicherheit wieder hergestellt ist – so der innere Mechanismus. . Komplexe Zusammenhänge, wie man sieht.

Wut und negative Gefühle auf andere Zeiten zu verlegen ist gesund und stellt einen gewissen Selbstschutz dar. Je bewusster wir mit unseren eigenen Gefühlen umgehen, desto authentischer sind wir. Nur so haben wir die mentale Kapazität, um für Kunden wirklich da zu sein. Dann wirken wir nicht nur authentisch, sondern wir sind es.

Bei Unsicherheiten Beratung einholen

Die Bedeutung, wirklich authentisch zu sein haben wir Ihnen in diesem Expertentipp erläutert. Aber wie immer gilt: In der Theorie hört sich vieles einfach und verständlich an – in der Praxis hingegen sind oft Details, unternehmerisches und branchenspezifisches Hintergrundwissen entscheidend. Wann immer Sie sich unsicher sind, sollten Sie sich professionelle Unterstützung einholen. Kommen Sie im Zweifelsfall gerne auf uns zu und nehmen Sie unsere Beratungs- und Coaching-Angebote in Anspruch.

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/seminare/>

Und so erreichen Sie uns
Telefon 08165 62441
Fax 08165 970 018
w.boehme@elite-fernakademie.de
www.elite-fernakademie.de