

# Arbeitsheft 1

Handlungskompetenzbereich  
EFZ a + b | EBA a

**Betreuen von Kundinnen und Kunden  
und Organisieren des Arbeitsumfeldes**

**Beraten und Verkaufen von Dienstleistungen  
und Produkten**

Projektleitung	Doris Lutz und Andrea Winkler-Eng
Autorinnen Überarbeitung	Doris Lutz Andrea Winkler-Eng Dominique Bürki-Spycher Andrea Rütsche Anpassung des Lizenzwerks an die Schweizer Bildungslandschaft mit den Verordnungen zur beruflichen Grundbildung
Digitale Begleitung	Dominique Bürki-Spycher
Redaktion	hep Verlag, Projektleitung Bettina Jossen
Bildredaktion	hep Verlag
Umschlag Gestaltung	Joel Zünd, Projektarbeit von Lernenden der Schule für Gestaltung, St. Gallen
Lernplattform	«haare-cheveux-capelli» Beratung und Konzept (Lizenzgeberin) SwissLearnSoft GmbH
Lizenzgeber Buch	Lizenzausgabe auf Basis von Das neue Friseurbuch in Lernfeldern (3936) Arbeitshefte Britta Kleemiß (Hrsg.), Ivonne Albinus, Silke Dreher, Hannelore Helbing, Karsten Meier, Inka Schweers, Iris Tully und Dieter Zack mit Genehmigung vom Verlag Handwerk und Technik GmbH, Lademannbogen 135, D-22339 Hamburg
Druck und Auslieferung	Appenzeller Druckerei AG Kasernenstrasse 64 9100 Herisau 071 354 64 64 info@adag.ch

© 2024 by Schweizerischer Coiffeurfachlehrer Vereinigung  
1. Auflage 2024

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Rechtsinhabers.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Betreuen von Kundinnen und Kunden und Organisieren des Arbeitsumfeldes</b> .....	6
<b>Beraten und Verkaufen von Dienstleistungen und Produkten</b> .....	6
<b>Arbeitsplatz Coiffeurgeschäft</b> .....	6
Den Arbeitsplatz erkunden .....	6
Anforderungen im Beruf .....	11
Mobbing.....	12
<b>Der Coiffeurberuf</b> .....	12
Die Grund- und Weiterbildung.....	12
Rechte und Pflichten im Coiffeurgeschäft .....	14
<b>Kundinnen und Kunden empfangen</b> .....	19
Begrüßung der Kundschaft .....	19
Die Grundregeln der Kommunikation.....	20
Kudentypen .....	21
Nähe und Distanz.....	24
<b>Geschäftsabläufe organisieren</b> .....	25
Mit Kundinnen und Kunden telefonieren .....	25
Terminplanung.....	26
<b>Wartezeiten überbrücken</b> .....	30
<b>Kundenwünsche ermitteln</b> .....	31
<b>Reklamationen entgegennehmen</b> .....	35
<b>Kundinnen und Kunden verabschieden</b> .....	37
English – At the hairdresser’s .....	38
<b>Besonderheiten in der Kundenberatung</b> .....	39
Gesprächsführungstechniken.....	39
Kundenkartei .....	42
Kaufmotive .....	44
<b>Marketing</b> .....	45
Geschäftsgestaltung.....	45
Marketinginstrumente .....	48
<b>Hygiene am Arbeitsplatz</b> .....	52
Gesundheitsvorsorge .....	52
Desinfektion und Reinigung .....	57
English – At the hairdresser’s .....	60
<b>Berufswerkzeuge</b> .....	61
Kämme .....	61
Die Haarbürsten .....	64
Haarschneidescheren.....	66
Der Rasierpinsel .....	69
Wärmegeräte zum Trocknen und Formen .....	70

<b>Gesundheitsschutz für Sie und Ihre Kundschaft.....</b>	<b>71</b>
Hautschutz .....	71
Schutz der Atemwege .....	75
Ergonomisches Arbeiten.....	76
Unfälle vermeiden .....	80
Umweltschonende Arbeiten im Coiffeurgeschäft.....	82

# Betreuen von Kundinnen und Kunden und Organisieren des Arbeitsumfeldes

## Beraten und Verkaufen von Dienstleistungen und Produkten

Sie erkunden den Betrieb, beschreiben das Berufsbild und setzen sich mit den an Sie gestellten Anforderungen auseinander. Dann lernen Sie die Grundlagen für die Kundinnen- und Kundenbetreuung kennen.

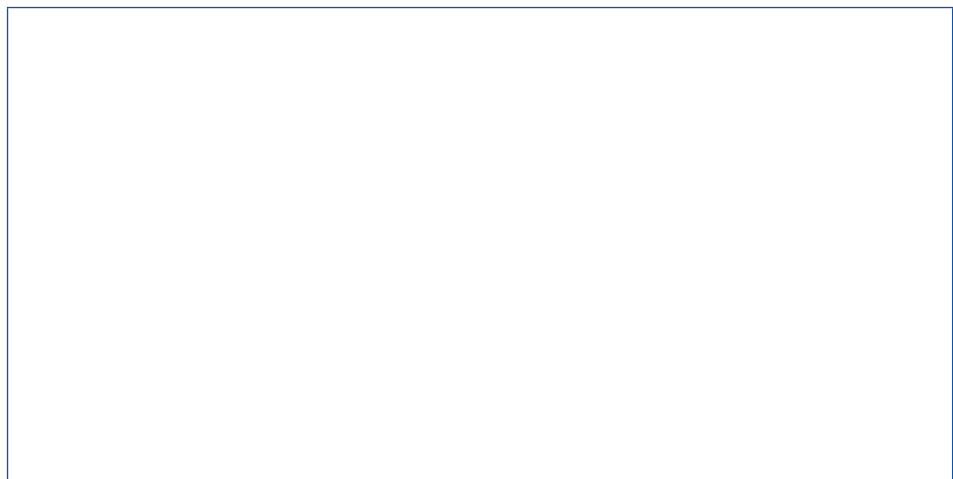
Sicher haben Sie sich sehr gefreut, als Ihre Bewerbung angenommen wurde und Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb Probe arbeiten konnten. Dabei gingen Ihnen bestimmt viele Fragen durch den Kopf, die Sie nach und nach beantworten konnten.

### Arbeitsplatz Coiffeurgeschäft

#### Den Arbeitsplatz erkunden

Sie unterhalten sich mit anderen Lernenden über Ihren Ausbildungsbetrieb.  
«Bei mir ist es jetzt schon langweilig. Wir sind nur zu zweit im Betrieb und es gibt auch nur einen Raum.»  
«Mein Ausbildungsbetrieb ist riesig. Wir bieten sogar Kosmetik und Nageldesign an. Manchmal sind die Kundinnen stundenlang im Laden. Ich blicke da nicht mehr durch.»

1. Welchen Standort hat der Coiffeurbetrieb, in dem Sie ausgebildet werden?  
Zeichnen Sie einen Ausschnitt aus der Gegend, in der sich das Coiffeurgeschäft befindet. Tragen Sie ein, welche Geschäfte oder Wohnhäuser sich in der Nähe befinden.



*Lage meines Ausbildungsbetriebs*

2. Welche Personen arbeiten in Ihrem Ausbildungsbetrieb?  
(Betriebsinhaberin, Berufsbildnerin, Ausbilderin, Geschäftsleiterin, Lernende ...)

---

---

3. Wie sieht Ihr Ausbildungsbetrieb aus?  
a) Welche Farben wurden bei der Einrichtung verwendet?

---

---

b) Wie wirken diese Farben?

---

---

c) Wie würden Sie den Stil der Einrichtung nennen?

---

---

d) Welche Wirkung hat der Stil der Einrichtung?

---

---

e) Beschreiben Sie Ihren Ausbildungsbetrieb von aussen. Was kann man sehen?

---

---

4. Welche Zielgruppen besuchen Ihren Ausbildungsbetrieb?

---

---

10. Bewerten Sie die Präsentation Ihrer Kolleginnen und Kollegen nach folgenden Kriterien:

Feedback				
	Trifft voll und ganz zu	Trifft zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Er/Sie hat sich gut vorbereitet.				
Die Bilder sind scharf und nicht verzogen.				
Er/Sie spricht frei.				
Er/Sie spricht zusammenhängend und verständlich.				

Wichtig: Teilen Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen immer zuerst die positiven Rückmeldungen mit.

11. Notieren Sie in Stichworten, wie Sie sich das «ideale» Coiffeurgeschäft vorstellen.

• Räume: \_\_\_\_\_

• Einrichtung: \_\_\_\_\_

• Dienstleistungen, die angeboten werden: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_







\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

• Anzahl der Mitarbeiter/-innen: \_\_\_\_\_

## Kundentypen

1. Nennen Sie sechs Beispiele für mögliche Kundentypen und erläutern Sie deren Leitmotiv, Vorlieben und Abneigungen. Füllen Sie die Tabelle aus.

Kundentyp	Leitmotiv	Was erwartet sie von Ihnen?	Was lehnt sie ab?
			
			
			
			
			
			



## Nähe und Distanz

Wenn zwei Menschen miteinander kommunizieren, muss der Abstand zwischen diesen Personen stimmen.

Je nach Situation kann dieser Abstand unterschiedlich gross sein.

1. Warum sollte eine Kundin oder ein Kunde nicht ohne Einverständnis berührt werden?

---

---

2. Warum sollten Sie als beratende Person, wenn möglichst eine gewisse Distanz wahren?

---

---

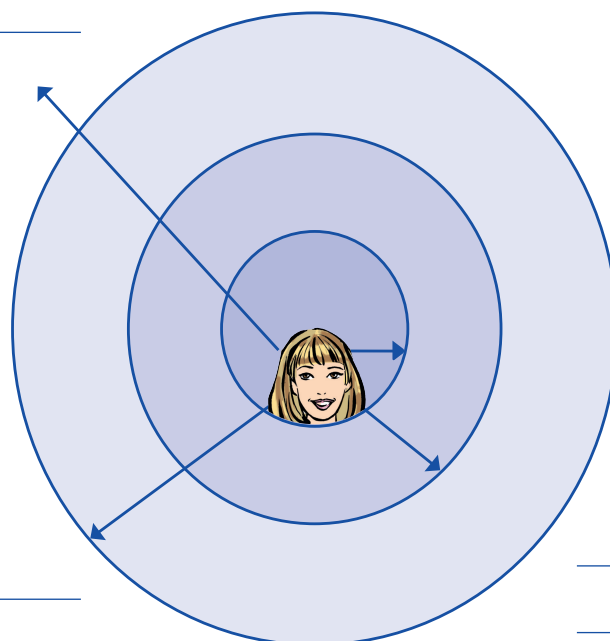
---

3. Ordnen Sie den Distanzzonen die passenden Abstände in Metern mit Verbindungslinien zu.

Intimdistanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0.50 – 1.50 m
Persönliche Distanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ab 3.00 m
Gesellschaftliche Distanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	bis 0.50 m
Öffentliche Distanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1.50 – 3.00 m

---

---



---

---

---

# Kundenwünsche ermitteln

## Die vier Seiten einer Nachricht

Sie haben Frau Braun, die jede Woche zum Waschen und Föhnen kommt, die Haare gewaschen. Sofort nach dem Haarewaschen sagt Frau Braun: «Oh, heute waren Sie aber mit der Haarwäsche schnell fertig.»  
Was möchte Frau Braun damit sagen?

Das Kommunikationsmodell «Die vier Seiten einer Nachricht» verdeutlicht, auf welche Arten eine Nachricht gesendet und empfangen werden kann.

1. Tragen Sie zu den vier möglichen Seiten einer Nachricht in jeweils ein Kästchen eine kurze Erklärung ein, was ein Sender (z. B. eine Kundin) einem Empfänger (z. B. einer Coiffeuse) mit seinen Äusserungen zu verstehen geben kann.

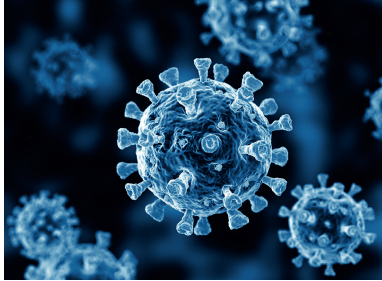

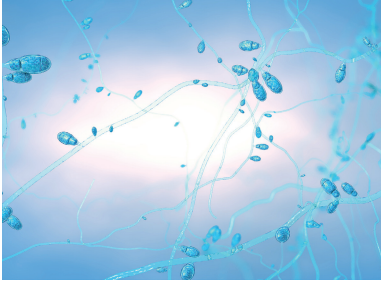


Sender (z. B. die Kundin, Frau Braun)

Sachinhalt
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/>
Selbstoffenbarung – Ich-Botschaft
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/>
Beziehung – Du-Botschaft
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/>
Appell
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #0056b3; margin-bottom: 5px;"/>

## Krankheitserreger

Krankheiten können durch unterschiedliche Erreger ausgelöst werden. Stellen Sie für jede Gruppe einen Steckbrief zusammen.

Viren	Bakterien	Pilze
<b>Wie sehen sie aus?</b>		
		
<b>Wo findet man sie?</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Welche Krankheiten können sie auslösen?</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Wie vermehren sie sich?</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	vermehren sich durch Bildung von Sporen und Zellteilung
<b>Wie gelangen sie zu einem Menschen?</b>		
durch Austausch von Körperflüssigkeiten, z. B. Grippe durch Tröpfcheninfektion beim Niesen, über Verletzungen, Bluttransfusionen, ungeschützten Geschlechtsverkehr	durch Aufnahme von Bakterien in den Körper durch verschiedene Körperöffnungen, z. B. durch verunreinigtes Trinkwasser	<hr/> <hr/> <hr/>

# Berufswerkzeuge

## Kämme

Aufbau der Kämme

1. Schreiben Sie die Fachbegriffe des Kammes in die Legende.

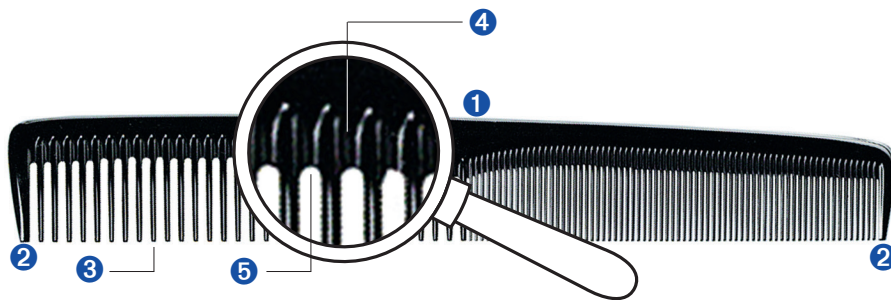
① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

④ \_\_\_\_\_

⑤ \_\_\_\_\_



### Qualitätsmerkmale von hochwertigen Kämmen






Nicht alle Kämme erfüllen die Qualitätsanforderungen für den Einsatz in einem Coiffeurgeschäft.

Ein guter Kamm muss bestimmte Qualitätsanforderungen erfüllen.

2. Unterscheiden Sie zwischen richtigen und falschen Aussagen. Ist eine Aussage falsch, korrigieren Sie dies.

Ein guter Kamm ...	richtig	falsch	Korrektur
... hat eine abgerundete Facette.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
... hat eine Gussnaht auf dem Kammrücken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
... ist vorzugsweise aus Hartgummi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
... hat abgerundete Zahnspitzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
... lädt das Haar elektrostatisch auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
... wird durch Giessen hergestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
... muss gut in der Hand liegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Die Wahl des Kammes richtet sich nach dem jeweiligen Verwendungszweck:  
 3. Wie heissen diese Kämmen und für welche Arbeiten werden sie verwendet?

	Kammnamen	Verwendungszweck
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____

### Materialien von Kämmen

Es gibt unterschiedliche Materialien, aus denen Kämmen hergestellt werden. Schreiben Sie den Namen des Materials dazu, welches beschrieben wird.

\_\_\_\_\_ : ist in allen Farben erhältlich. Besteht aus Polyamid oder Zelluloseazetat.

\_\_\_\_\_ : wird durch chemisches Verfahren aus Naturkautschuk hergestellt. Der Kamm ist in der Regel schwarz. Er ist der meistverbreitete Kamm.

\_\_\_\_\_ : ist aus Rinderhörnern und weist die typische Hornmaserung auf.

\_\_\_\_\_ : wird aus Kunststoff hergestellt, der mit Kohlenstofffasern verstärkt ist.


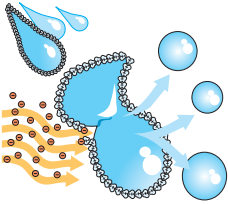


Holz wird bei Kämmen und Haarbürsten verwendet.

Beschreiben Sie den Unterschied von inländischen und fremdländischen Hölzern.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## Wärmegeräte zum Trocknen und Formen

Beschreiben Sie zu den folgenden Wärmegegeräten die wichtigsten Merkmale und Einsatzgebiete.



Name	Merkmale	Einsatzgebiet
<p>Föhn mit Flachdüse</p> 	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Flachdüsen</p>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Diffuser</p> 	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Ionenföhn</p> 	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Warmluftbürste</p> 	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Glätteisen oder Krepp Eisen</p> 	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

## Symbole und ihre Bedeutung

Gefährliche Chemikalien werden mit einem Symbol und einem erklärenden Wort gekennzeichnet.

- Nennen Sie solche klärenden Wörter und ein Produkt. Informieren Sie sich auch im Internet unter folgendem Link:  
<https://www.cheminfo.ch> (Übersichtsblatt kann heruntergeladen werden)

Symbol	Klärendes Wort	Produkt
	Vorsicht gefährlich	Javelwasser, Geschirrspültabs
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____

Symbol	Klärendes Wort	Produkt
	_____	_____ _____
	_____	_____ _____

2. Bei Unfällen oder einer prekären Lage sollten Sie wissen, wo Sie Hilfe bekommen. Schreiben Sie die richtige Notfall-Nummer auf:

Polizei	_____
Feuerwehr	_____
Sanität	_____
Toxikologisches Institut	_____
Rega	_____
Europäische Notfall-Nummer	_____

### Umweltschonende Arbeiten im Coiffeurgeschäft

Zählen Sie verschiedene Möglichkeiten auf, wie Sie Wasser und Strom sparen können

Wasser	_____ _____ _____ _____ _____
Energie	_____ _____ _____ _____ _____ _____