

(W8) „Burgstrasse“ LF: Farbverändernde Haarbehandlungen	Fach: Kommunikation	Datum:
	Klasse:	Name:
<b>Kommunikation verbessern!</b>		

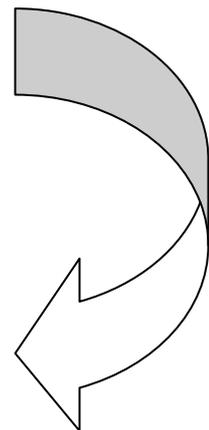
Der Wunsch nach Beratung ist keine Ausnahme, sondern die Regel. Neun von zehn KundInnen wollen beraten werden. Die Frage nach dem Frisurenwunsch allein wird von keinem Menschen als Beratung empfunden, wenn keine Beratungsimpulse folgen. Wenn eine Friseurin die Kundin für eine nach ihrer Meinung tolle Frisur begeistern will, empfinden die meisten Kundinnen dies nicht als Beratung, sondern als Bevormundung. Die Kundin, die sich nur aus Frisurenbüchern, –zeitschriften oder Farbtafeln eine Farbe aussuchen soll, fühlt sich nicht beraten. Die Beratung ist auch dann nicht gut, wenn das Ergebnis anders ist, als im Gespräch vereinbart. KundInnen wollen keinen Rat, bevor sie nicht über ihre Frisurenwünsche und –probleme gesprochen haben. Die Frage: „Wie beim letzten Mal?“ ist keine Beratung!

---

Um kundenorientiert und zielgerichtet beraten zu können, benötigt ein Friseur Fachwissen, Einfühlungsvermögen und Kommunikationskompetenz.

**Kommunikation verbessern!**

- Teil 1:       Kommunikationsstörungen erkennen und beheben
- Teil 2:       Argumentation, Fragetechniken, Aufbau  
eines Beratungsgesprächs



(W8) „Burgstrasse“ LF: Farbverändernde Haarbehandlungen	Fach: Kommunikation	Datum:
	Klasse:	Name:
<b>Kommunikation verbessern!</b>		

## Mit welchen Aussagen kann ich argumentieren?

1. Die folgenden Aussagen sind entweder Behauptungen (B), Meinungen (M) oder Empfehlungen (E). Schreibe hinter jede Aussage die entsprechende Bezeichnung (nur den Buchstaben!).

- a) Mir gefällt deine Frisur. \_\_\_\_
- b) Mit „Schäumi-Shampoo“ wird das Haar glänzend sauber. \_\_\_\_
- c) Ich würde dir einen Kurzhaarschnitt empfehlen. \_\_\_\_
- d) In Hamburg sind die Friseure am Teuersten. \_\_\_\_
- e) Ich glaube, dass du eine gute Friseurin werden wirst. \_\_\_\_
- f) Eine Tönung ist in diesem Fall nicht möglich. \_\_\_\_
- g) Von einem stumpf geschnittenen Pony würde ich Ihnen abraten. \_\_\_\_
- h) Friseuse sind blond und haben einen Manta-Fahrer als Freund. \_\_\_\_
- i) Ich kann keine ganz großen Wickler nehmen. \_\_\_\_
- j) Ich rate Ihnen ein Anti-Schuppen-Shampoo zu benutzen. \_\_\_\_

2. Erkläre den Unterschied zwischen Behauptung, Meinung und Empfehlung und schreibe jeweils ein Beispiel dazu auf.

<b>Behauptung:</b>	
Beispielsatz:	
<b>Meinung:</b>	
Beispielsatz:	
<b>Empfehlung:</b>	
Beispielsatz:	

## LÖSUNGEN

**3. Die folgenden Aussagen sind entweder Behauptungen (B), Meinungen (M) oder Empfehlungen (E). Schreibe hinter jede Aussage die entsprechende Bezeichnung (nur den Buchstaben!).**

- a) Mir gefällt deine Frisur. \_\_\_M
- b) Mit „Schäumi-Shampoo“ wird das Haar glänzend sauber. \_\_\_B
- c) Ich würde dir einen Kurzhaarschnitt empfehlen. \_\_\_E
- d) In Hamburg sind die Friseure am Teuersten. \_\_\_B
- e) Ich glaube, dass du eine gute Friseurin werden wirst. \_\_\_M
- f) Eine Tönung ist in diesem Fall nicht möglich. \_\_\_B
- g) Von einem stumpf geschnittenen Pony würde ich Ihnen abraten. \_\_\_E
- h) Friseusen sind blond und haben einen Manta-Fahrer als Freund. \_\_\_B
- i) Ich kann keine ganz großen Wickler nehmen. \_\_\_B
- j) Ich rate Ihnen ein Anti-Schuppen-Shampoo zu benutzen. \_\_\_E

**2. Erkläre den Unterschied zwischen Behauptung, Meinung und Empfehlung und schreibe jeweils ein Beispiel dazu auf.**

**Behauptung:**

Ist eine Aussage, die man nicht überprüfen kann. (ist nicht begründet)

z.B.

**Meinung:**

Ist eine persönliche Aussage, die nicht begründet werden muss.

z.B. Ich fand den Film sehr romantisch.

**Empfehlung:**

Ist eine Aussage eines Spezialisten / Fachmannes, die mir bei einem Problem weiterhilft.

z.B.