

Preisanpassungen sicher kommunizieren

So geht's

Ziel der Schulung Alle Mitarbeitenden verstehen den Grund der Preisanpassung.

Alle kennen klare, einfache Standardsätze.

Das Team übt typische Kundensituationen und gewinnt Sicherheit.

Gemeinsamer, professioneller Auftritt des gesamten Salons.

Einstieg

5 Minuten

Leitung sagt:

„Viele Kundinnen und Kunden verstehen Preisanpassungen, wenn wir sie klar und ruhig erklären. Heute stärken wir unsere Sicherheit, damit jede Person im Team souverän auftreten kann.“

Kurze gemeinsame Punkte:

- Kosten in Energie und Löhnen sind gestiegen.
- Preisanpassung sichert Qualität, Zeit pro Kunde und faire Löhne.
- Wir entschuldigen uns nicht, sondern erklären freundlich.
- Der Satz, der uns trägt: „Der Preis ist das, was Sie bezahlen. Der Wert ist das, was Sie dafür bekommen.“

Wissensblock

5 Minuten

Was sagen wir Kundinnen und Kunden?

Verteilen oder zeigen Sie folgende Standardsätze.

Ziel: Jede Person im Team verwendet die gleichen Kernbotschaften.

Kurze Erklärungssätze

- „Wir haben unsere Preise angepasst, weil unsere Kosten gestiegen sind.“
- „Damit wir Ihnen weiterhin hohe Qualität bieten können, war die Anpassung nötig.“
- „Wir möchten ausreichend Zeit haben, um gute Arbeit abzuliefern. Das sichern wir mit fairen Preisen.“

Wenn jemand kritisch reagiert

- „Ich verstehe, dass das überraschend sein kann.“
- „Wir haben die Anpassung so gering wie möglich gehalten.“
- „Uns ist wichtig, dass Sie weiterhin beste Qualität bekommen.“

Regel: kurz antworten, nicht rechtfertigen, freundlich zurück zum Service leiten.



Übungsteil

10 Minuten

Kundenreaktionen trainieren

Das Team arbeitet zu zweit oder in kleinen Gruppen. Jede Person übt eine typische Situation und die dazu passende Antwort.

Ziel: Sicherheit durch Sprechen.

Übungsszenarien

- **KUNDE SAGT:** „Das ist aber teurer geworden.“
ANTWORT: „Ja, wir haben angepasst, weil unsere Kosten gestiegen sind. Wir achten darauf, dass Sie weiterhin beste Qualität bekommen.“
- **KUNDIN FRAGT:** „Warum erhöht ihr schon wieder die Preise?“
ANTWORT: „Ich verstehe die Frage. Wir mussten nur das anpassen, was nötig war, damit wir gut und fair arbeiten können.“
- **STAMMKUNDIN IST ENTTÄUSCHT:**
„Das trifft mich jetzt wirklich. Ich komme schon so lange.“
ANTWORT: „Danke für Ihre Treue. Wir möchten weiterhin genug Zeit für Sie haben und gute Arbeit leisten. Diese Anpassung hilft uns dabei.“
- **KUNDE WIRD EMOTIONAL:**
„Alles wird immer teurer. Ich kann mir das kaum noch leisten.“
ANTWORT: „Ich verstehe, dass das belastend sein kann. Wir haben die Erhöhung so klein wie möglich gehalten und sorgen weiter für höchste Qualität.“

Nach jeder Übung kurz fragen: „Wie hat sich das angefühlt?“

„Welche Formulierung war am leichtesten?“

„Mit welcher Formulierung fühlt Ihr Euch am wohlsten?“

Gemeinsamer Salonauftritt

5 Minuten

Kurze Abstimmung im Team:

- Welche einheitliche Formulierung nutzen wir alle?
- Wo wurde die Preisanpassung ankündigt? (Aushang, Webseite, Social Media, Newsletter)
- Welche Haltung möchten wir zeigen? (freundlich, sicher, klar)
- Wie können wir jüngere/unerfahrenere im Team im Falle des Falles unterstützen, z.B. an der Kassa?

Wichtig: Niemand spricht negativ über Preise, Chef oder System. Wir ziehen an einem Strang und wirken dadurch professionell.

Abschluss

2-3 Minuten

Leitung fasst zusammen:

- „Wir müssen uns nicht entschuldigen, wir erklären.“
- „Unsere Arbeit hat Wert.“
- „Klare Botschaften geben Sicherheit.“

Optional: Kurzes Teamfoto für den Aushang mit Botschaft wie „Wir geben jeden Tag unser Bestes. Danke für Ihr Vertrauen.“

Material zum Mitnehmen

Kurzversion für das Team

Standardsätze

- „Wir haben angepasst, weil Kosten gestiegen sind.“
- „Damit wir weiterhin gute Qualität liefern können.“
- „Wir haben die Anpassung so klein wie möglich gehalten.“

Regeln

- ruhig bleiben
- kurz antworten
- nicht rechtfertigen
- freundlich bleiben
- gemeinsam auftreten