



Was würden Sie tun?

ALLTAGSPROBLEME IM INSTITUT – Knifflige Situationen gibt es in jedem Institut. Auch Sie beschäftigt ein Problem, bei dem Sie nicht wissen, wie man richtig reagiert? Holen Sie sich hier Rat bei Kollegen!

„Letztens habe ich mich bei einer Kundin mit dem Wechselgeld vertan. Wir haben uns angeregt unterhalten und keiner von uns beiden wusste mehr, was nun richtig ist. Wie hätte ich reagieren sollen? Es ging um einen größeren Betrag.“

Annemarie S., Kosmetikerin aus Düsseldorf



Mit Rat und Tat zur Seite steht in diesem Monat

Annett Gröger.

Das Herz der Kosmetikerin schlägt bereits seit 30 Jahren für hochwertige Kosmetik und beste Behandlungskonzepte. In der Beletage der Parfümerie Brückner in München betreibt sie ihr Institut.

Bei Geld hört ja bekanntermaßen die Freundschaft auf. Wenn im Geschäftsleben so ein Fauxpas passiert, ist das mehr als unangenehm und man kann fürs Erste nur hoffen, dass man eine sehr verständnisvolle und keine aufbrausende Kundin vor sich hat. Mein Rat an alle Kolleginnen: Ruhe bewahren, denn die Lösung ist ganz einfach. Wir alle sind verpflichtet, ein korrektes Kassensystem zu führen, ob Registrierkasse oder sogenannte offene Kasse mit Kassenbuch. Neh-

men Sie sich einfach kurz Zeit und machen Sie einen „Kassensturz“. Dabei wird sich sofort zeigen, ob die Kasse einen Plus- oder Minusbestand hat und dieser ist dann genau der Betrag, den man aus den Augen verloren hat. Nichtsdestotrotz ist die Situation, dass man beim Umgang mit dem Geld nicht konzentriert war, jeder Kosmetikerin sicherlich sehr unangenehm. Auch wenn man das Problem schnell lösen konnte, ist eine freundliche und offene Entschuldigung an die Kundin gerichtet ein Muss! □



Wünschen Sie sich für eine bestimmte Situation auch einen Rat? Mailen Sie uns Ihre Frage an yvonne.menges@health-and-beauty.com. Wir leiten Ihr Anliegen weiter!