

Award für beste Kundenphilosophie



Patricia und Alexander Normann

Auch kleine Unternehmen können international erfolgreich sein - so etwa Patricia Normann (geborene Böhm), die mit ihrem Ehemann Alexander Normann seit 1998 zwei Friseursalons in Neuwied am Rhein betreibt. Intercoiffure 'Böhm. Haare!' beschäftigt sechs Angestellte und drei Auszubildende - und ist sehr innovativ bezüglich Unternehmenskonzept und Marketing. Zahlreiche Preise in Kreativ-Wettbewerben konnte das Team schon gewinnen. Nun kam die Krönung: 'Böhm. Haare!' wurden in einem internationalen Wettbewerb mit dem Award für die beste Kundenphilosophie ausgezeichnet. Vergeben wurde der Preis innerhalb des Programms 'Beauty Entrepreneur of the Year™ Global Salon Business Awards'.

Mit den 'Global Salon Business Awards' wurden Saloninhaber/Unternehmer aus 20 Ländern gewürdigt und geehrt. Die Beurteilungskriterien für die Awards waren:

- Unternehmensgeist
- Marketing & Promotion
- Finanzergebnis
- Teamphilosophie und
- Kundenphilosophie.

Die Gründerin der amerikanischen Kult-Marke Redken, Paula Kent Meehan, hat den Award ins Leben gerufen, um die unternehmerischen Fähigkeiten der Friseure der ganzen Welt hervorzuheben und entsprechend zu würdigen. Dank ihrer Initiative wurde die Bewertung der Bewerbungs dossiers vom 'Price Center for Entrepreneurial Studie' der University of California, Los Angeles, vorgenommen. Ziel war es, einen Prozess ins Leben zu rufen, der eine objektive Beurteilung der erfolgreichsten Unternehmer aus mehr als 20 Ländern ermöglicht. Die Verleihung fand während der 'International Business Forum und Award'-Konferenz vom 29. Mai bis 1. Juni 2004 in London statt. Patricia und Alexander Notmann haben mit ihrem Salonkonzept die Jury überzeugt und den Preis für die beste Kundenphilosophie erhalten.

Die Kundenphilosophie

Professionelle und individuelle Beratung und Behandlung stehen in den Salons an erster Stelle. Trends zu erkennen und umzusetzen ist eine Selbstverständlichkeit. "Wir möchten jede Persönlichkeit individuell hervorheben. Eine Anleitung für ein einfaches Styling zu Hause ist ein Muss. Unsere Kunden sollen später mit ihrer Frisur genau so zufrieden sein wie bei uns im Salon", sagen Patricia und Alexander Notmann. Durch den engen Kontakt zu den Kunden ist es gelungen, größtenteils ein sehr intimes und persönliches Verhältnis aufzubauen, das durch ein stilvolles und angenehmes Ambiente im Salon noch verstärkt wird. Eine Oase des Wohlfühlens und der Entspannung ist mit einem Einrichtungskonzept entstanden, das auf klaren Formen, warmen Farben und natürlichen Materialien beruht. Zusätzliche Akzente setzen die Inhaber mit dem individuellen Beleuchtungskonzept. Sind Möbel gewöhnlich nur praktisch, so sind sie bei 'Böhm. Haare!' gleichzeitig Lichtblick, Lichtskulptur und Lichtquelle. Beide Salons sind in einem mediterranen Stil eingerichtet, nach dem Motto: Hören - Sehen - Fühlen - mit allen Sinnen genießen. Die Kunden sollen sich wohlfühlen, zur Ruhe kommen - und gerne wieder kommen. Ständig wechselnde Kunstausstellungen mit Werken internationaler und



regionaler Künstler, die jeweils mit einer Vernissage eröffnet werden, tragen dazu bei. Flexibilität in der Termingestaltung ist ein weiteres Kundenbindungs-Instrument. Man richtet sich nach den Bedürfnissen der Kunden, und da kann ein Termin auch schon einmal außer halb der eigentlichen Salonöffnungszeiten liegen.

Service über das 'Normale' hinaus

Neben der reinen Dienstleistung werden einige selbstverständliche und kostenlose Serviceleistungen angeboten, wie heiße und kalte Getränke, Zeitschriften und Bücher, das Schneiden des Ponys, Kopfmassage und Computerhaaranalyse. Ein Mobilservice für Hochzeitsfotografen oder Frisuren zu anderen festlichen Gelegenheiten wird gerne wahrgenommen. Über die Infopost werden die Kunden regelmäßig über Neuheiten und Neuigkeiten informiert. Ein sehr wichtiger Punkt ist das großzügige Kulanzverhalten bei Nichtgefallen der Frisur oder Reklamationen. "Natürlich gibt es immer wieder einige ganz Schlaue, die dies ausnutzen möchten. Für solche speziellen Kunde