

Haarstudio mit goldenem Schnitt

Für ihre vorbildliche Kundenbetreuung gewann das Neuwieder Haarstudio „Böhm. Haare!“ in London einen wichtigen Preis

Mit dem „Entrepreneurial Excellence for Client Philosophy Award“ gewann das Neuwieder Haarstudio „Böhm. Haare!“ einen der wichtigsten Preise der Szene. Chefin Patricia Normann erzählt im RZ-Gespräch von dem Weg zum Erfolg.

NEUWIED. Silbrig glänzt die anmutige Trophäe im warmen Licht des Haarstudios. Es ist so etwas wie der Oscar der Friseur-Szene, den Patricia Normann dort in ihren Händen hält. „Entrepreneurial Excellence for Client Philosophy“ nennt sich der Preis, mit dem das Neuwieder Frisör-Studio „Böhm. Haare!“ jüngst in London ausgezeichnet worden ist. Damit würdigte der „Global Salon Business Award“, ein internationaler Haar-Design-Wettbewerb, die vorbildliche Kunden-Philosophie des Neuwieder Teams - eine Ehrung, die nur ganz wenigen Coiffeuren zuteil wird. Patricia Normann erzählt, wie dem Haarstudio der Weg nach England gelang: „Bevor ein Betrieb in die engere Auswahl für diesen Preis kommt, muss er zunächst nominiert werden. Uns hat die Zeitschrift Top Hair, die Firma Redken und die Vereinigung ‚Inter-Coiffeur‘ vorgeschlagen.“ Imposante Referenzen, die allerdings einen gewaltigen bürokratischen Aufwand nach sich zogen: „Nachdem die Empfehlungen in London eingetroffen sind, wurden sie von den Veranstaltern erst einmal genau überprüft. Danach mussten wir alle Arten von Unterlagen einreichen, wie zum Beispiel eine Gewinn- und Verlust-Rechnung.“ Irgendwann ließen Normann und ihr Team allerdings auch diese Hürde hinter sich - bis zum Frisör-Olymp war es allerdings noch ein weiter Weg, wie



Stolz zeigt Patricia Normann den begehrten Preis für die vorbildliche Kunden-Philosophie des Frisörstudios „Böhm. Haare!“. 11 Foto: Peter Bongard

die Haar-Artistin weiß: „Es gab insgesamt vier Kategorien, in denen Preise vergeben wurden: Bester unternehmerischer Geist, beste Kunden-Philosophie, beste Team-Philosophie und bestes Marketing- und Promotion-Konzept.“ Um eine Auszeichnung in einer der Sparten zu gewinnen, musste Überdurchschnittliches erbracht werden - und zwar in allen vier Segmenten. Ihre hervorragenden Leistungen im Bereich „Kunden-Philosophie“ brachte „Böhm. Haare!“ schließlich den ersehnten Erfolg, gekrönt von vier traumhaft-schönen Tagen in London: „Alle Stars der Branche waren dort. Zudem gab es ein fantastisches Rahmenprogramm, in denen Top-Leute wie Paul Finkenstein, Tom Peters und Lord Patrick Lichfield Referate zu wichtigen Themen wie Marketing oder Bildwerbung hielten.“ Das Rezept ihres Erfolges sieht Patricia Normann in der Kommunikation mit den Kunden: „Vor etwa zwei Jahren haben wir unser gesamtes Konzept neu überdacht. Dazu gehörte auch, dass fortan die Kundenbindung eine zentrale Rolle einnehmen

sollte.“ Normann erklärt, dass es wichtiger sei, an Image zu gewinnen, anstatt sich allzu sehr auf das Anwerben neuer Kunden zu konzentrieren, denn: „Am besten lassen sich neue Besucher durch zufriedene Stammkunden gewinnen“. Mit ihrem Erfolg beim „Global Salon Business Award“ hat das Neuwieder Studio „Böhm. Haare!“ zudem bewiesen, dass das Gute oft näher liegt, als man denkt: „Nicht nur die großen Städte haben hochklassige Haarstudios - auch in Neuwied gibt es sehr gute Frisöre.“ Peter Bongard