

Qualität de luxe: Verzaubere durch Kommunikation

# SO GEWINNST DU HERZEN

Du hast es bestimmt schon erlebt: Eine Neukundin betritt dein Institut, ihr Blick ist suchend, ihre Stimmung ungewiss – und genau jetzt zählt jedes Wort, jede Bewegung, jede Geste. In der professionellen Kosmetikbranche sind fachliches Können und ein gepflegtes Ambiente längst selbstverständlich. Was dich aber wirklich von der Masse abhebt und dein Institut zu einem Ort des Vertrauens macht, ist deine Kommunikation – mit deinen Kundinnen und deinem Team.

**K**ommunikation beginnt vor der Begrüßung: Schon dein Gesichtsausdruck, deine Körperhaltung, dein Tonfall senden Botschaften – bevor du überhaupt „Hallo“ sagst. Freundlichkeit allein reicht nicht. Deine Kundinnen wünschen sich echte Aufmerksamkeit. Sie wollen gehört werden, mit ihren Hautwünschen ebenso wie mit ihren kleinen Unsicherheiten.

FOTO: ROMAN SAMBORSKYI/SHUTTERSTOCK.COM

## Das Wichtigste zum Start

Sprich deine Kundinnen mit Namen an. Stelle offene Fragen wie „Wie fühlst du dich heute?“ oder „Gibt es etwas, worauf ich heute besonders achten soll?“ Und vor allem: Höre aktiv zu. Wer sich verstanden fühlt, kommt wieder. Viele Menschen verstehen unter einem guten Gespräch, dass sie Zeit haben zu reden. Ein aufmerksamer Zuhörer ist der beste Gesprächspartner.

## Zwischen Vertrauen und Verkauf

Gute Kommunikation schafft Bindung – und Vertrauen ist die beste Verkaufsstrategie. Statt Produkte einfach zu empfehlen, erkläre verständlich, warum du ein bestimmtes Serum oder eine Behandlung empfiehlst. Zeige Kompetenz, ohne zu überfordern. Wenn du dabei empathisch bleibst, wird deine Empfehlung als Fürsorge wahrgenommen – nicht als Verkaufsdruck.

Deine Wortwahl entscheidet, ob aus einer Beratung ein Erlebnis wird. Vermeide Fachjargon, den Laien nicht verstehen, und finde Bilder, die wirken. Sag nicht: „Das Produkt ist keratolytisch“, sondern lieber: „Es hilft deiner Haut, alte Zellen loszulassen – wie ein Frischekick von innen. Du sagtest doch, du wünschst dir mehr Glow?“

## Loyalität wächst im Dialog

Zufriedene Kundinnen sind nett. Treue Kundinnen sind Gold wert. Doch Loyalität entsteht nicht durch eine perfekte Behandlung allein. Sie wächst durch Beziehung. Und Beziehungen leben vom Dialog.

Plane bewusst Zeit für Gespräche ein – vor, während und nach der Behandlung. Greife beim nächsten Besuch kleine Details aus dem letzten Gespräch wieder auf: der geplante Urlaub, die neue Katze, das Vorstellungsgespräch. Das zeigt: Du siehst deine Kundin – nicht nur ihre Haut. Wie organisierst du dich hierfür am besten? Notiere solche und andere Details nach der Be-

handlung in der Kundenkartei. Jetzt ist es deine Aufgabe, vor dem nächsten Termin einen kurzen Blick in deine Notizen zu werfen, um dir die Themen in Erinnerung zu rufen. Deine Kundin weiß es ebenso zu schätzen, wenn du dir merkst, dass sie Zitrusdüfte lieber mag als süße. Oder dass sie Tee trinkt anstatt Kaffee oder Wasser. Deine Kundin benötigt einen Schuhanzieher? Leg ihn für nach der Behandlung bereits sichtbar bereit. So braucht deine Kundin nicht danach zu fragen.

## Schwierige Gespräche souverän meistern

Nicht jede Begegnung ist harmonisch. Vielleicht ist eine Kundin mit dem Ergebnis unzufrieden, vielleicht kommt sie mit einem Problem in dein Studio. Jetzt ist deine Kommunikationskompetenz besonders gefragt.

Höre ruhig zu, ohne sofort in die Rechtfertigung zu gehen. Formuliere Ich-Botschaften: „Ich verstehe, dass du dir ein anderes Ergebnis erhofft hast.“ Bleibe ruhig, biete Lösungen an, statt Schuldige zu suchen. Oft geht es gar nicht um die Behandlung, sondern um das Gefühl, ernst genommen zu werden.

## Team-Kommunikation: Spiegel deiner Professionalität

Wie du mit Kolleginnen, Auszubildenden oder Aushilfen sprichst, prägt nicht nur die Atmosphäre im Team. Auch deine Kundinnen spüren diese Stimmung. Ein respektvoller, wertschätzender Ton wirkt ansteckend und motivierend.

Gib Feedback konstruktiv: „Mir ist aufgefallen, dass du beim Empfang sehr freundlich warst – das hat die Kundin direkt aufblühen lassen.“ Auch Kritik darf sein – aber bitte sachlich, klar und lösungsorientiert und immer in einem Vier-Augen-Gespräch, damit sich niemand bloßgestellt fühlt. Offene Kommunikationswege, regelmäßige Teambesprechungen und ein Klima, in dem Fragen willkommen

*Viele Menschen verstehen unter einem guten Gespräch, dass sie Zeit haben zu reden. Ein aufmerksamer Zuhörer ist der beste Gesprächspartner.*

sind, stärken das Wir-Gefühl. Und ein gutes Team strahlt nach außen.

## Wege zur Optimierung

Vielleicht hast du das Gefühl, dass Kommunikation anspruchsvoller geworden ist? So viele Stolperfallen und sensible Gemüter. Wörter und Beschreibungen, die man heutzutage nicht mehr nutzen sollte. Kommunikation verändert sich. Wir tun gut daran, über regelmäßige Coachings oder Weiterbildungen unseren professionellen Ton nachzujustieren. Vielleicht hörst du lieber Hörbücher oder Podcasts? Auch hierüber lässt sich das A und O der Kommunikation ohne viel Zeit- und Geldeinsatz auffrischen.

## Fazit: Deine Sprache ist dein stärkstes Werkzeug

In der Kosmetik geht es um Berührung, Ästhetik und Vertrauen. Doch am Anfang steht immer das Wort. Deine Sprache kann Brücken bauen, Bindung schaffen, Begeisterung wecken. Ob im Kundengespräch oder im Team – wer bewusst kommuniziert, gewinnt doppelt: zufriedene Kundinnen und ein starkes Miteinander. Setze auf ehrliche, zugewandte Kommunikation. Sie ist der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit de luxe.



**Francesco Reich**

Der studierte Betriebswirt ist Unternehmensberater und Mitinhaber der Vital Kosmetikakademie in Berlin. [www.vital-kosmetikakademie.de](http://www.vital-kosmetikakademie.de)