

MENSCHEN IM SALON

MiS Master-Checklist 2026: Der 360°-Salon-Check

Objektive Qualität messbar machen – von der ersten Sekunde bis zum „Moment of Pain“ an der Kasse.

HINWEIS FÜR TESTKUNDEN: Bitte bewerte die folgenden Punkte auf einer Skala von 1 (gar nicht erfüllt) bis 5 (Exzellenz-Standard).

1. Der digitale & telefonische Erstkontakt (The Moment of Truth)

- **Erreichbarkeit:** Wurde der Anruf innerhalb von drei Klingelzeichen entgegengenommen?
- **Tonalität:** War die Stimme am Telefon einladend, kompetent und wurde der Name des Salons sowie des Mitarbeiters klar genannt?
- **Lösungsorientierung:** Wurden bei Terminengpässen aktiv Alternativen angeboten?
- **Digital Check:** War die Online-Buchung intuitiv und mobil optimiert? Gab es eine Bestätigungs-SMS/Mail?

2. Ankunft & Atmosphäre (Vibe & Hygiene)

- **Außenwirkung:** Waren Schaufenster, Eingangsbereich und Gehweg sauber und einladend?
- **Empfang:** Wurdest du innerhalb von 30 Sekunden aktiv begrüßt? Wurde dir die Garderobe abgenommen?
- **Sensorik:** Wie ist der erste Eindruck von Geruch (Lüftungskonzept) und Akustik (Musikgeschmack vs. Lautstärke)?
- **Wartezeit:** Wurde dir sofort ein Getränk (frischer Kaffee/Wasser) angeboten, falls du kurz warten musstest?

MENSCHEN IM SALON

3. Die Konsultation (Psychologie & Expertise)

- **Augenhöhe:** Fand die Beratung auf Augenhöhe (nicht von oben herab) und idealerweise vor dem Spiegel statt?
- **Bedarfsanalyse:** Wurden offene Fragen zu Styling-Gewohnheiten und Haar-Herausforderungen gestellt?
- **Preistransparenz:** Wurde der voraussichtliche Endpreis vor Beginn der Dienstleistung klar kommuniziert? (Vermeidung von Überraschungs-Schmerz).
- **Vorschlagskraft:** Hat der Stylist proaktiv Trends oder Pflegeverbesserungen vorgeschlagen, die zu deinem Typ passen?

4. Das Service-Erlebnis (Handwerk & Wellness)

- **Wascherlebnis:** War die Wassertemperatur angenehm? Wurde eine Kopfmassage oder ein Treatment aktiv erklärt?
- **Sauberkeit:** Waren die Arbeitsplätze der Nachbarn sauber? Waren Käämme und Bürsten hygienisch einwandfrei?
- **Entertainment:** Gab es moderne Magazine (oder digitale Alternativen) und funktionierendes Gäste-WLAN?
- **Zwischenmenschliches:** Wurde das Gesprächsniveau an deine Bedürfnisse angepasst (Redebedarf vs. Ruhe)?

5. Retail & Merchandising (Der stille Verkäufer)

- **Produkt-Involvierung:** Wurden die verwendeten Produkte während der Anwendung erklärt („Ich nehme jetzt X, weil...“)?
- **Präsentation:** War das Verkaufsregal ansprechend beleuchtet und die Produkte staubfrei?
- **Haptik:** Wurde dir ein Produkt zum Ausprobieren oder Riechen in die Hand gegeben?
- **Empfehlung:** Gab es am Ende eine konkrete Empfehlung für die Heimpflege, ohne dass es sich nach „Aufschwätzen“ anfühlte?

MENSCHEN IM SALON

6. Checkout & Verabschiedung (Peak-End-Rule)

- **Zahlungsvorgang:** War der Bezahlprozess schnell und unkompliziert (Moderne Terminals)?
- **Der „Cent-Trick“:** Wurde eine kleine Geste der Großzügigkeit gezeigt (z.B. Aufrunden zu deinen Gunsten)?
- **Rebuching:** Wurde aktiv nach einem Folgetermin gefragt?
- **Der letzte Eindruck:** War die Verabschiedung so herzlich wie die Begrüßung? Wurdest du namentlich verabschiedet?

MENSCHEN IM SALON

Wirtschaftlicher Hintergrund für den Chef:

Diese Checkliste basiert auf der **Peak-End-Rule** der Verhaltensökonomie. Menschen bewerten ein Erlebnis primär nach dem emotionalen Höhepunkt (Peak) und dem Ende (End). Wenn das Finish und das Bezahlen positiv besetzt sind, wird der gesamte Salonbesuch als exzellent abgespeichert – selbst wenn zwischendurch mal das Telefon zu lange geklingelt hat.

Nutze diese Liste vierteljährlich mit wechselnden Testkunden, um die „Betriebsblindheit“ in deinem Team systematisch zu eliminieren.