



MIS-Leitfaden: Das Zeitmanagement-Gespräch

Ziel: Gemeinsame Lösung von Zeitverzug, Sicherung der Kundenzufriedenheit und Steigerung der individuellen Profitabilität.

1. Vorbereitung (Zahlen lügen nicht)

Bevor du das Gespräch suchst, bereite dich mit Fakten vor. Bauchgefühl ist kein guter Ratgeber.

- **Daten sammeln:** Wie hoch ist die durchschnittliche Verzugszeit pro Tag?
- **Kundenfeedback:** Gab es konkrete Beschwerden wegen Wartezeiten?
- **Vergleich:** Wie sieht der Zeitbedarf im Vergleich zum Salonschnitt (z. B. 45 Min.) aus?

2. Gesprächseinstieg: Den Rahmen setzen

Wähle einen ruhigen Ort, nicht zwischen Tür und Angel.

- **Check-in:** „Danke, dass du dir Zeit nimmst. Ich möchte heute mit dir über deinen Arbeitsablauf sprechen, weil mir aufgefallen ist, dass du oft unter Zeitdruck gerätst.“
- **Absicht erklären:** „Mein Ziel ist es, dass du entspannter arbeitest, unsere Kunden pünktlich bedient werden und deine Zahlen stabil bleiben.“

3. Die Beobachtung (Objektiv statt Vorwurfsvoll)

Nutze die „Ich-Botschaft“, um Abwehrreaktionen zu vermeiden.

- **Fakt:** „In den letzten zwei Wochen warst du bei fast jedem dritten Termin im Verzug, im Schnitt um 20 Minuten.“
- **Auswirkung erklären:** „Das führt dazu, dass die Rezeption den Stress abbekommt, Kunden unruhig werden und uns pro Tag etwa zwei Bedienplätze verloren gehen. Das drückt auch auf deine Umsatzbeteiligung.“

4. Ursachenforschung (Zuhören)

Lass den Mitarbeiter erklären, woran es seiner Meinung nach liegt.

- **Frage:** „Was hindert dich aktuell daran, im Zeitplan zu bleiben? Ist es ein handwerkliches Thema, die Organisation im Salon oder verlierst du dich im Gespräch mit dem Kunden?“
- **Hinhören:** Achte auf Anzeichen von Perfektionismus („Ich will es besonders gut machen“) oder Ablenkung.



5. Der gemeinsame Schlachtplan (Lösungen)

Hier greift der MiS-10-Schritte-Plan. Vereinbart konkrete Maßnahmen:

- **Der Puffer:** „Wir geben dir ab morgen für die nächsten sechs Wochen 15 Minuten extra pro Slot. So hast du keinen Stress, aber wir planen den Salon realistisch.“
- **Training:** „Lass uns nächste Woche ein Modell buchen, bei dem wir uns nur auf die Effizienz deiner Schnitt-Technik konzentrieren.“
- **Checkpoints:** „Wir treffen uns in vier Wochen wieder und schauen uns die Entwicklung deiner Zahlen an.“

6. Verbindlicher Abschluss

- **Zusammenfassung:** „Wir halten fest: 15 Min. Puffer, Fokus auf Technik-Training, Review in vier Wochen. Ich möchte, dass du wieder sicher und pünktlich arbeitest.“
- **Motivation:** „Ich schätze deine Arbeit sehr, und genau deshalb möchte ich, dass wir dieses Thema gemeinsam lösen, damit du langfristig erfolgreich bei uns bist.“

Anhang: Die „Zeit-Geld-Formel“ für den Mitarbeiter

Gib dem Mitarbeiter diese kleine Rechnung mit, damit er den Wert seiner Zeit versteht:

- **Dein durchschnittlicher Umsatz pro Stunde:** z. B. 60 €
- **Zeitverlust pro Tag:** 1,5 Stunden
- **Umsatzverlust pro Monat (20 Tage):** 1.800 €
- **Dein Provisionsverlust (bei z. B. 35 %):** 630 € weniger auf deinem Konto!

Wie findest du diesen Leitfaden? Er ist direkt und ehrlich, genau wie wir es bei MIS lieben.