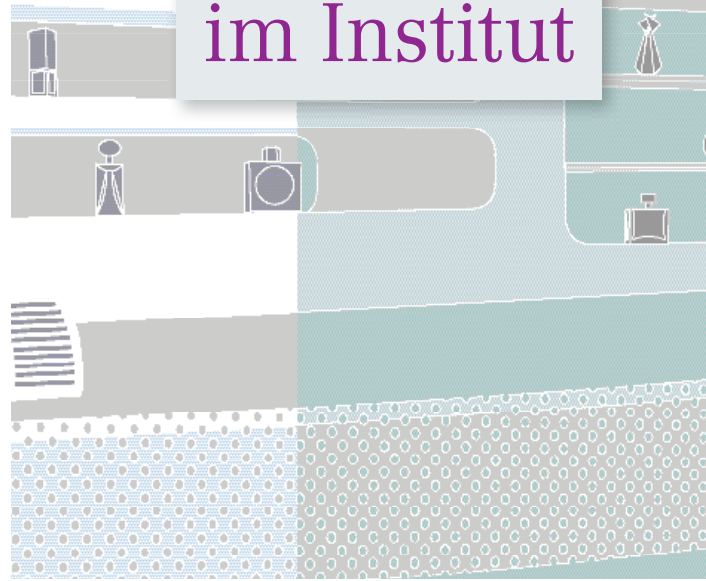




Neulich im Institut



Noch vor zehn Jahren griff man zum Telefon, um mit seiner Kosmetikerin einen Termin im Schönheitssalon zu vereinbaren. Wenn sie dann mal nicht ran ging, hatte man die Möglichkeit, eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen.

Doch welche Möglichkeiten der Terminvereinbarung bestehen heute? Zum einen die gleichen wie vor zehn Jahren, zum anderen eröffnen sich in Zeiten des Internets zusätzliche Möglichkeiten: Viele Kunden nutzen Whatsapp, Messenger und Facebook zur Kommunikation. Dadurch geht zwar der persönliche Kontakt im Rahmen der Terminanbahnung verloren, andererseits geht vieles schneller, und Termine können direkt in den digitalen Kalender eingepflegt werden.

Wer denkt, dass nur die junge Generation Zugang zu den sozialen Medien hat, irrt

sich sehr. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass auch Kundinnen im fortgeschrittenen Alter ihren Tablet-PC lieben und ihn ausgiebig nutzen. Müssen wir als Kosmetikerinnen also im 24-Stunden/7-Tage-Service zur Verfügung stehen? Natürlich arbeiten die sozialen Medien theoretisch rund um die Uhr, Tag und Nacht sowie am Wochenende. Ich habe für mich zwar entschieden, dass ich gerne die Terminvereinbarung per Whatsapp & Co. anbiete – aber nicht rund um die Uhr. Denn so sehr ich auch mit Leib und Seele bei meiner Arbeit bin, ist doch auch für mich Entspannung und Freizeit ein hohes Gut. Daher werde ich auch in Zukunft nicht zu jeder Tages- und Nachtzeit und auch am Wochenende nicht auf Terminanfragen reagieren. Ich habe es mir zur persönlichen Maßgabe gemacht, die digitale Terminvereinbarung an die übli-

*„Termine per
Whatsapp & Co.
– aber nicht rund
um die Uhr“*

che Öffnungszeiten anzupassen.

Für meine Kunden ist das okay – sie wissen, dass ich auf nächtliche Anfragen gerne am nächsten Morgen reagiere. Auf diese Art und Weise kann ich die Vorteile der Terminvereinbarung mittels sozialer Medien mit dem natürlichen Bedarf nach einem geregelten Geschäftsbetrieb effektiv verbinden.

RAHEL MARIA GLEBE,
RMG Kosmetik und Akademie, Essen