

MY BEAUTY BUSINESS

5/2017

**KORREKTE
KASSEN-
FÜHRUNG**
DAS MÜSSEN SIE BEACHTEN

**SOCIAL
MEDIA**
SO FUNKTIONIERT
MODERNES MARKETING

SERIE
MEIN INSTITUT

MY SPECIAL

**TREUE
KUNDEN**

SO BLEIBEN SIE IHNEN ERHALTEN



BABOR

NAILPRO – „ICH BIN ÜBERZEUGT!“



„Da Nail-Design leider immer noch kein Ausbildungsberuf ist, freue ich mich, dass es eine Fachzeitschrift wie die Nailpro gibt.“

*Isabel Morr
JoElle Nails & More · Heusenstamm*

BEAUTY FORUM Nailpro bietet ein professionelles, trendiges, nutzwertorientiertes Umfeld und ist die Pflichtlektüre für jeden Nail-Profi.

Wollen Sie auch so erfolgreich und „up to date“ sein wie Isabel Morr?

Dann überlegen Sie nicht lange!

**PREIS FÜR
9 AUSGABEN:**
Online: 64,- EUR
Print: 79,- EUR
Kombi: 114,40 EUR

Abonnieren Sie jetzt:

shop.beauty-forum.com

www.nailpro.de

Kontakt:
☎ +49 (0)7243 7278-162
@ kundenservice@health-and-beauty.com

BEAUTY FORUM *Nailpro*

LIEBE BEAUTY-PROFIS,

viele Dinge verändern sich: Ab dieser Ausgabe übernehme ich das Magazin – eine spannende neue Aufgabe für mich. Aber einiges hat auch Bestand: Die Beautybranche kenne und liebe ich seit über einem Jahrzehnt. Durch meine Arbeit an anderen Fachmagazinen unseres Verlags durfte ich im Laufe der Zeit viele tolle Menschen kennenlernen. Sicher geht es Ihnen ähnlich: Aus geschäftlichen Kontakten entstanden auch freundschaftliche Verhältnisse. Langfristige Beziehungen sind wertvoll. Man muss sie allerdings gut pflegen, damit sie erhalten bleiben. Wie das gelingt, erfahren Sie in unserem Special. Und in unserer Serie „Mein Institut“ stellen wir Ihnen in dieser Ausgabe das Institut „Varela“ von Katarina Stander-Varela in Ettlingen vor. Viel Spaß beim Lesen!

Ich wünsche Ihnen schöne Herbsttage!



Dirk Täuber

Ich freue mich auf Sie, Ihre Anregungen,
Ihre Kritik, Ihre Meinung.
dirk.taeuber@health-and-beauty.com



LESEN SIE AUCH:



6/2017

- Trendlacke
- Wimpern
- Organisation

amazon.de

20 EUR AMAZON-GUTSCHEIN FÜR SIE

Kollegin für den Messebesuch werben – Gutschein geschenkt!

32. BEAUTY FORUM MÜNCHEN

28.–29. Oktober 2017, Messe München



32. INTERNATIONALE FACHMESSE
**BEAUTY
FORUM
MÜNCHEN**

www.beauty-fairs.de/profi

Kontakt: ☎ +49 (0)7243 7278-162 @kundenservice@health-and-beauty.com

INHALT

MY SPECIAL

- 6 Beziehungsweise**
Wie man Stammkunden gewinnt und hält
- 10 Kleine Aufmerksamkeiten**
Umfrage zu Marketingaktionen

MY BUSINESS

- 12 Finanzamt und Kassenführung**
Neue Regeln schaffen Transparenz
- 16 Social Media – aber wie?**
Tolle Tipps für ein modernes Marketing
- 19 News Business**
Branche aktuell
- 20 News Lifestyle**
Happy in den Herbst!
- 24 Mein Institut**
Neue Serie: Blick hinter die Kulissen

MY WEB

- 30 In Verbindung bleiben**
Kundenservice mit digitaler Unterstützung verbessern
- 34 Online-Seminare**
Fortbildung, Hintergrundinfos und hilfreiche Tipps – ganz bequem von zu Hause

MY SELF

- 36 Ich schaffe das!**
Symptome von Burn-out erkennen

MY FAIR

- 40 32. BEAUTY FORUM MÜNCHEN**
Viel zu entdecken in München

STANDARDS

- 3 Editorial**
- 43 Impressum**
- 50 Vorschau**



Den Flyer „Kuschelig“ und das Mailing „Kundenbindung“ finden Sie auf den Seiten 45 und 47 in dieser Ausgabe.

MAILINGS,
FLYER,
CHECKLISTEN
& CO.

MY PRACTICE

Download unter:
www.beauty-forum.com

- 44 Poster**
Endless Summer
- 45 Flyer**
Kuschelig
- 46 Karten**
Treuebonus und Termine
- 47 Mailing**
Kundenbindung
- 48 Poster**
Oktoberfest
- 49 Flyer**
Halloween



Titelmotiv: Katharina Stander-Varela



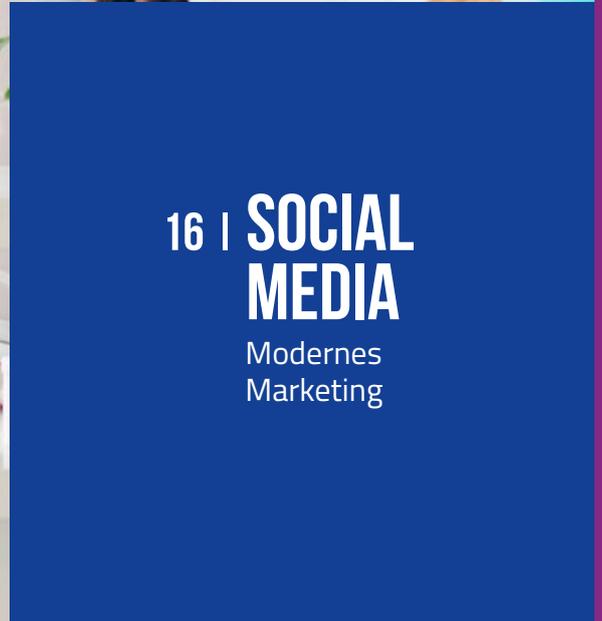
6 | MY SPECIAL

Stammkunden gewinnen



12 | KLARE REGELN

Kassenführung



16 | SOCIAL MEDIA

Modernes Marketing



30 | IN VERBINDUNG

Kundenservice mit digitaler Unterstützung



24 | MEIN INSTITUT

Neue Serie: Blick hinter die Kulissen



Wie man Stammkunden gewinnt und hält

Beziehungsweise

Wer sein Institut erfolgreich führen möchte, braucht Stammkunden. Aber wie erreicht man, dass die Kunden gerne immer wieder kommen? Nadine Volker erklärt, welche „Pflege“ Stammkunden brauchen.



Fotos: Nadine Volker

Damit ein Kunde zum Stammkunden wird und dem Institut treu bleibt, ist es wichtig, eine gute Beziehung zu ihm aufzubauen. Dabei spielt zum einen die Art und Weise, wie man ihm als Mensch begegnet, eine wichtige Rolle, aber auch die Werte, mit denen das Institut geführt wird. Dazu gehören Fachkompetenz, aufrichtige Freundlichkeit, Ehrlichkeit, Respekt, Zuverlässigkeit und Professionalität. Außerdem möchten die Kunden herzlich und empathisch behandelt sowie liebevoll umsorgt werden.

Gerade bei treuen Stammkunden darf man sich auch mal von seiner ganz privaten Seite zeigen. Auf Nachfrage kommen ein kleiner Bericht über den letzten Urlaub oder Neuigkeiten aus der Familie gut an.

Bei der Personalauswahl ist es wichtig, darauf zu achten, dass künftige Mitarbeiter diese Werte ebenfalls leben. Denn natürlich gehören sie ebenfalls dazu: Sie werden den Kunden vorgestellt, ihre Namen tauchen auf der Arbeitskleidung, auf Aufstellern, der Homepage und in den sozialen Netzwerken auf. Dort helfen auch Berichte über Veranstaltungen, Jubiläen oder Geburtstage, dass die Kunden eine persönliche Beziehung zu den Menschen im Institut aufbauen und das Gefühl haben, alle zu kennen.

Klasse statt Masse

Natürlich wollen die Kunden auch wählen können, doch letztendlich kommt es nicht auf die Anzahl der Behandlungsmöglichkeiten an. Vielmehr ist es wichtig, ein Programm

anzubieten, das zum Institut passt. Ein Angebot, das alle Mitarbeiter beherrschen und hinter dem sie authentisch und überzeugt stehen.

Weniger gut sind günstige Angebote und ein Marketing, das den Preis einer Behandlung in den Vordergrund stellt. Vielmehr sollte die Qualität in den Fokus gerückt werden.

Überraschend bleiben

Schnell kehrt Routine ein, wenn Kunden regelmäßig über einen längeren Zeitraum Termine wahrnehmen. Wie wäre es mal mit einer kleinen Überraschung? Ein frischer Smoothie nach der Behandlung, ein kleiner Blumenstrauß zwischendurch für die lange Treue oder eine kostenfreie Zugabe zur Behandlung bringen Abwechslung und die Kunden freuen sich über die Aufmerksamkeit.

Um aus der Routine auszubrechen, gehört es auch dazu, ab und zu etwas Neues zu bieten. Neben dem klar definierten Konzept des Instituts schaffen regelmäßige Veränderungen oder Erweiterungen des Behandlungsportfolios Abwechslung und machen Kunden neugierig. Auch den Räumlichkeiten tut eine gelegentliche Verjüngungskur gut. Mit einer neuen Farbe wirkt das Institut gleich viel frischer und eine abwechslungsreiche Dekoration schafft eine neue Stimmung.

Extras für Stammkunden

Bonuskarten sind ein Klassiker, wenn es darum geht, Treue zu belohnen. Nach einer gewissen Anzahl an Behandlungen oder gekauften Produkten hat der Kunde die Möglichkeit,





Alle Mitarbeiter des Teams sollten die Werte des Instituts leben.



Wenn Kunden aus persönlichen Gründen eine Pause einlegen müssen, lohnt es sich, den Kontakt zu halten.

eine Dienstleistung bzw. ein Produkt gratis oder rabattiert erhalten.

Natürlich freuen sich Stammkunden, wenn sie besonders verwöhnt und umsorgt werden. Wie wäre es, wenn Newsletter (per Post oder E-Mail) oder persönliche Briefe mit Neuigkeiten rund ums Institut bereits ein paar Tage früher ins Haus flattern als bei Kunden, die unregelmäßig zur Behandlung kommen?

Zusätzlich kann man diese Informationen durch spezielle Angebote ergänzen. Je nach Größe des Instituts kann man eine spezielle E-Mail-Adresse für Stammkunden einrichten. Auch bevorzugte Termine, Probensets oder spezielle Aktionen (z.B. Terminbuchung per WhatsApp) zeigen den treuen Kunden, dass sie einen kleinen Sonderstatus genießen dürfen.

Wenn mal was daneben geht

Natürlich kann es auch mit langjährigen Kunden einmal Schwierigkeiten geben. Bei spontanen Änderungswünschen oder Terminabsagen kann man da ruhig mal ein Auge zudrücken.

Es geht aber auch andersrum: Ein Termin muss krankheitsbedingt abgesagt werden, die Wunschtermine sind belegt oder eine Behandlung wurde nicht vertragen. Ein großzügiger Rabatt stimmt versöhnlich und zeigt dem Kunden, dass er wertgeschätzt wird.

Manchmal ändern sich Lebensumstände: Ein Baby wird geboren, ein Umzug steht an oder Partnerschaften scheitern. Oft sind dies Gründe, dem Kosmetikertermin aus zeitlichen oder finanziellen Gründen fernzubleiben. Mit Sonderpreisen oder großzügigen Regelungen kann man Entgegenkommen und Verständnis signalisieren – auch wenn es mal einen Ausfall für die Kasse bedeutet. Gute Wünsche für den Kunden und der Hinweis, dass man sich freut, wenn sie oder er wiederkommt, runden das mit einer persönlichen Note ab.

Wichtig: Kundenzufriedenheit

Letztendlich bleibt ein Kunde nur dann treu, wenn er zufrieden ist. Um das zu erfahren, ist es wichtig, den ständigen Dialog zu suchen – zum Beispiel, indem man direkt nach der Behandlung nachfragt und sich nach dem Befinden erkundigt. Oder man gibt den Kunden einen kleinen Feedbackfragebogen mit, den sie zu Hause in Ruhe ausfüllen können.

Nadine Volker
www.day-spa-bs.de



Mit einer Bonuskarte können die Kunden Stempel für attraktive Rabatte oder Gratiszugaben sammeln – und kommen gerne wieder ins Institut.

Sie liegen mir am Herzen

Daher habe ich eine Bitte an Sie:

Da wir uns als Team ständig weiterentwickeln wollen und unseren Service, unsere Qualität und unsere Behandlungen ständig verbessern möchten, würde ich mich freuen, wenn Sie mir Ihre Wünsche, Anregungen oder Ihr Lob zu z. B. folgenden Gedanken verraten.

- War die Terminabsprache sehr freundlich und kompetent?
- Wurden Sie herzlich begrüßt und fühlten Sie sich willkommen?
- Wurden Sie freundlich, höflich und zuvorkommend behandelt?
- Welchen Eindruck haben Sie von unseren Räumlichkeiten?
- Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlungen und Produkte?
- Haben Sie sich uneingeschränkt bei uns wohlfühlt?
- Waren Sie mit der Sauberkeit und Hygiene ohne Einschränkung zufrieden?
- Fühlten Sie sich in Ihrer Haut- und Körperpflege gut beraten?
- Steht der Preis in einem guten Verhältnis zu der Leistung?

Sie erreichen mich per E-Mail unter:
Martha.Muster@beispielinstitut.de

Ich würde mich sehr über ein paar Zeilen von Ihnen freuen und antworte Ihnen persönlich!

Vielen Dank für Ihren Besuch. Ich hoffe, Sie bald wieder begrüßen zu dürfen.

Von ganzem Herzen

M. Muster
Ihre Mia Muster

So können Sie Ihre Kunden ermuntern, ihr Feedback per E-Mail zu schicken.



Viel zu entdecken in München

Spannende Meisterschaften, emotionale Siegerehrungen, tolle Bühnenshows, informative Kongresse und Workshops und natürlich die neuesten Trends der Aussteller erwarten Sie auf der 32. BEAUTY FORUM MÜNCHEN.

Besuchen Sie die 32. BEAUTY FORUM MÜNCHEN und halten Sie mit Ihren Kolleginnen mit. Denn: Nur wer auf dem Laufenden bleibt und sich stetig weiterentwickelt, gehört zu den Profis der Branche. Am 28. und 29. Oktober stellen mehr als 1.100 internationale und nationale Unternehmen und Marken aus. Die größte Kosmetikfachmesse im Herbst bietet in drei Hallen die neuesten Trends, Geräte, Produkte und Behandlungsmethoden in den Bereichen Kosmetik, Nail, Medical, Wellness und Spa, Fuß und Naturkosmetik. Der Ausstellungsbereich Kosmetik in den Hallen C2 und C3 bildet den Hauptschwerpunkt der Messe. Aber auch die Bereiche Fuß und Medical Beauty kommen nicht zu kurz: Topaussteller der Branche präsentieren in Halle C2 das Neueste aus den beiden Fachberei-

chen, während sich in Halle C1 alles um den professionellen Nail-Bereich dreht.

Weiterbildungsangebot

Bei den praxisnahen Workshops aus den Bereichen Business, Style und Nail können Sie nicht nur ihr Wissen theoretisch vertiefen, sondern es auch direkt praktisch umsetzen. Nutzen Sie außerdem die Gelegenheit und schauen Sie am BEAUTY POINT in Halle C3 vorbei. Hier werden Fach- und Firmenvorträge präsentiert. Genauso wie am FUSS POINT in Halle C2. Dort werden Vorträge und Vorführungen für Fußpfleger angeboten. Der ebenfalls stattfindende Podologiekongress beschäftigt sich mit dem Thema „Diabetisches Fußsyndrom“ und bietet neue Erkenntnisse zu diesem Themengebiet. Weitere Infos finden Sie unter www.beauty-fairs.de/muenchen



32. INTERNATIONALE FACHMESSE
**BEAUTY
FORUM
MÜNCHEN**
28.-29. OKTOBER 2017

Termin:

28. und 29. Oktober 2017

Ort: Messe München

Öffnungszeiten:

Samstag: 9.00–18.00 Uhr

Sonntag: 9.00–17.00 Uhr

Veranstalter: Health and Beauty Germany GmbH

Infos:

www.beauty-fairs.de/muenchen

Anreise: Messe München

Eingang Nord

Paul-Henri-Spaak-Str. 12

81829 München

**VORVERKAUF
LÄUFT!**

Jetzt vergünstigt
Tickets
im Vorverkauf sichern!

Sparen Sie **5 Euro** und ergattern Sie sich hier ein Ticket:

www.beauty-fairs.de/ticketshop

SHOW-HIGHLIGHTS AM BEAUTY POINT

Am Messe-Wochenende finden neben interessanten Fach- und Firmenvorträgen und Meisterschaften auch spannende Shows statt. Kommen Sie vorbei und schauen Sie den Beautyprofis live bei der Arbeit zu. Das komplette Programm am BEAUTY POINT finden Sie unter www.beauty-fairs.de/muenchen.



GOLDEN GLOW

Die erste frische Brise kommt auf und die letzten Sonnenstrahlen tauchen die Landschaft in leuchtende, warme Töne. Giovanni Fasiello zeigt am Messesamstag auf der BEAUTY POINT-Bühne trendige Statement-Looks der kommenden Saison. Lernen Sie, wie Sie in einfachen Schritten mit warmen Farbkombinationen ein tolles Make-up zaubern können, das jede Frau durch die kalten Monate begleitet!

Wer? Giovanni Fasiello ist Make-up Artistic Director für das Kosmetiklabel Reviderm

Wann? 28.10.2017, 15.30–16.30 Uhr

Wo? BEAUTY POINT, Halle C3, Bühnenshow



JA-SAGER 2017/2018 – BRAUTSTYLING

Phantastisch aussehen und strahlen vor Glück – der Traum einer jeden Braut! Die Beauty & Fame Academy präsentiert live die angesagtesten Bridal-Styling-Trends 2017. Während der Show gibt es außerdem ein Interview mit den Artisten zu den Dos & Don'ts für Brautfrisuren und -Make-up. Als besonderer Hingucker werden alle Trends von Vintage über Boho bis hin zu glamourösen Stylings in einer Catwalk-Show präsentiert.

Wer? Beauty & Fame Academy, die Schule für Hair- & Make-up- und Fashion-Stylisten in Düsseldorf und München.

Wann? 29.10.2017, 12.30–13.30 Uhr

Wo? BEAUTY POINT, Halle C3, Bühnenshow

MEISTERSCHAFTEN AM BEAUTY POINT

Samstag, 28. Oktober

- ★ **30th International Masters' Award Make-up**
„Bohemian Fantasy“
- ★ **15th Bodypainting Trophy 2017**
„Welt der Wunder“

Sonntag, 29. Oktober

- ★ **31. Deutsche Make-up-Meisterschaft**
„Miami Beach – Time to party“
- ★ **9th Worldcup NailArt**
„Eiskönigin Winter in Pastell“
- ★ **5th International Lashes Trophy**
„Volume Lashes“

PROFI WIRBT PROFI

amazon.de
Geschenkgutschein



**20 EUR Gutschein
für Sie!**

NEUEN MESSEBESUCHER WERBEN – AMAZON-GUTSCHEIN SICHERN!

Sie haben eine Kollegin, die die BEAUTY FORUM MÜNCHEN noch nie besucht hat? **Das ist Ihre Chance!**

Werben Sie diese Kollegin als Messebesucher und sichern Sie sich zusätzlich zum günstigen Vorverkaufspreis einen **20 Euro-Amazon-Gutschein**. Sie erhalten den Gutschein direkt nach Prüfung Ihrer Bestellung.

Ende der Aktion: 15.10.2017

Hello
Beautiful

Ich war da!

Beim 10. Besuch wartet eine Überraschung auf Sie!
Kosmetikinstitut Mia, Schönweg 1, 12345 Schönau, www.mia-kosmetik.de

Save
the
Date

Ihr nächster Termin:

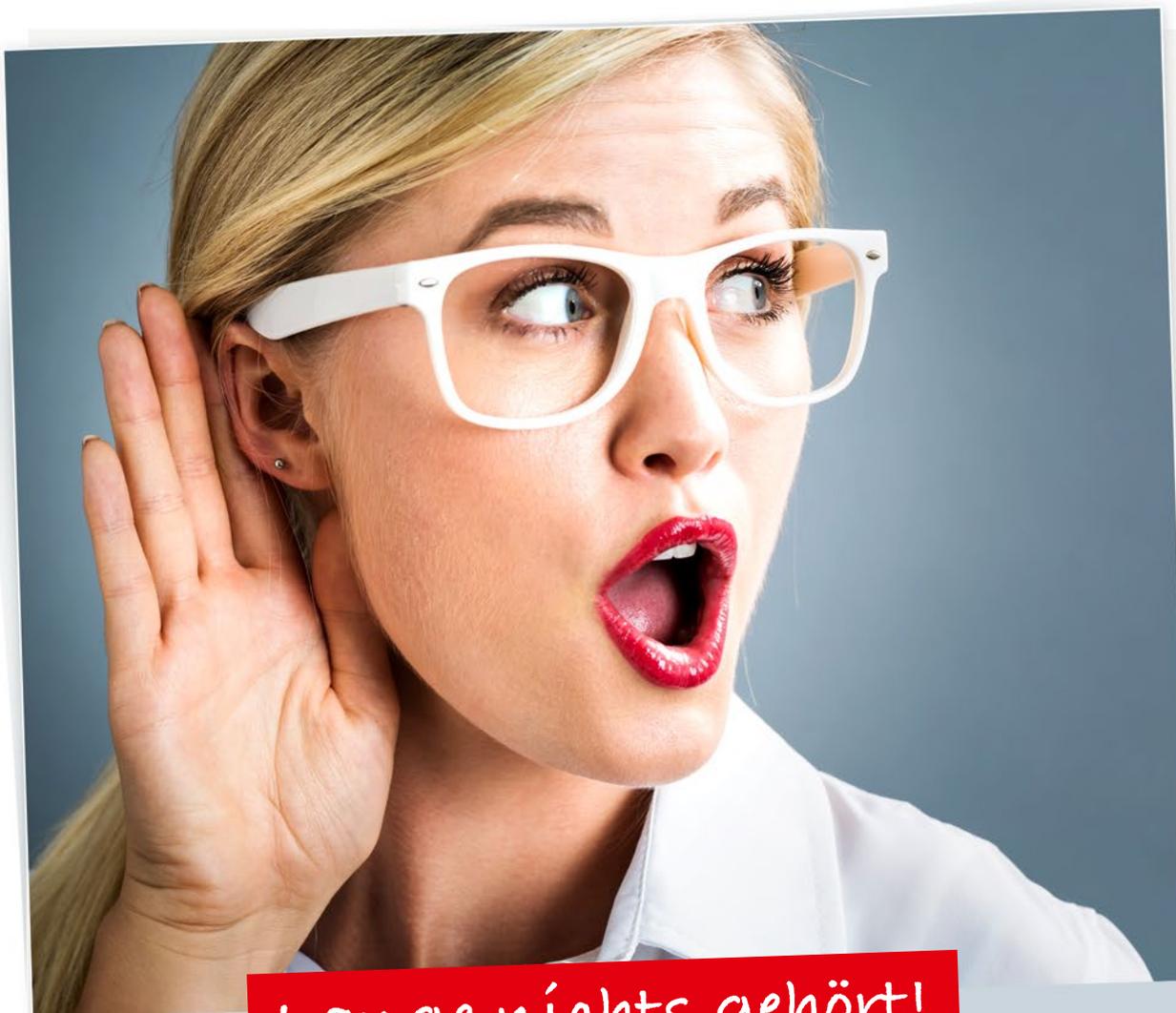
Kosmetikinstitut Mia, Schönweg 1, 12345 Schönau, www.mia-kosmetik.de



DOWNLOAD TREUE- UND TERMINKÄRTCHEN : WWW.BEAUTY-FORUM.COM/THEMENPORTAL

Die verwendeten Bilder/Illustrationen können Sie unter www.shutterstock.com kaufen. Die Bildnummern lauten 369998942 und 564626905.





Lange nichts gehört!

Wie die Zeit vergeht...!
 Schon bald ist es Herbst und ich habe Sie über die Sommermonate vermisst!

Ich würde mich freuen, wenn Sie wieder einmal in meinem Institut vorbeischauen. Gerne stelle ich Ihnen meine spätsommerlichen Behandlungen sowie meine neuen Produkte und Farben vor!

Vereinbaren Sie gleich einen Termin!
 Ich freue mich, Sie wiederzusehen!

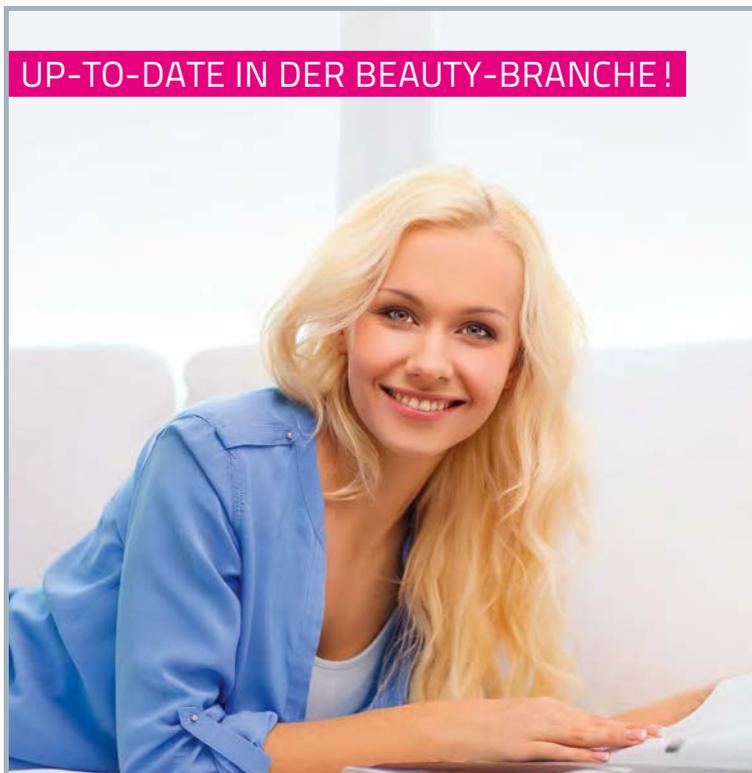
Ihre
 Helga Hübsch

Institut Autumn Beauty | Herbststr. 5 | 12345 Herbstwald | Tel. +49 (0)1234 5678 | www.autumn-beauty.com

DOWNLOAD MAILING „KUNDENBINDUNG“: WWW.BEAUTY-FORUM.COM/THEMENPORTAL

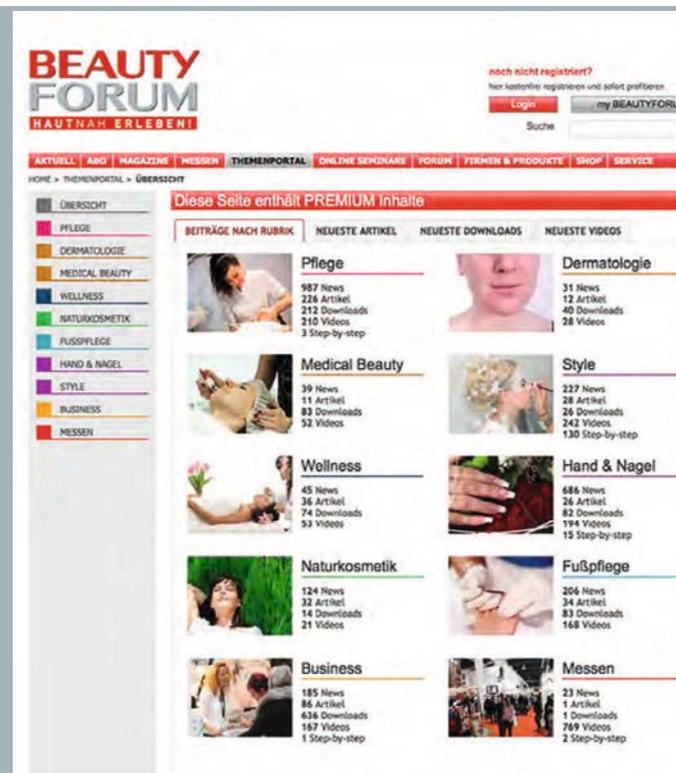
Die verwendeten Bilder/Illustrationen können Sie auf www.shutterstock.com kaufen. Die Bildnummer lautet 493942336.

IHNEN HAT ES GEFALLEN? Sie wollen mehr?!



UP-TO-DATE IN DER BEAUTY-BRANCHE!

Klicken & kostenfrei registrieren



Klicken & einloggen

Als PREMIUM KOMBI- oder Online-Abonnent nutzen Sie neben dem Magazin zusätzlich das Themenportal mit:

- über 600 Videos, Workshops & Reportagen
- mehr als 1.200 hilfreichen Downloads, Tipps & Tools
- sofort nutzbaren Online-Vorlagen für erfolgreiches Marketing
- BEAUTY FORUM Web-tv
- interessanten LIVE-ONLINE-SEMINAREN

Registrierte Nutzer testen 3 Monate lang unverbindlich & kostenfrei.

www.beauty-forum.com/myBEAUTYFORUM

oder gleich abonnieren:

shop.beauty-forum.com und attraktive Prämie sichern