



Seminar:  
**Wie führe ich meine Kundinnen  
und Kunden im Gespräch?**

**Wie schütze ich mich vor  
belastenden Informationen im  
Kundengespräch?**



Für Hairstylists

## Kursleitung

Dr. phil. Isabelle Sommer

Fachpsychologin für Psychotherapie FSP  
Psychologin mit eidg. Fachausweis  
Supervisorin SGVT (CAS UZH, 2018)

Praxis für Psychotherapie und Coaching  
Ärztehaus Tannenhof,  
Florastrasse 16, CH - 8632 Tann

Mail: [info@ppc-zuerich.ch](mailto:info@ppc-zuerich.ch)

URL: <http://www.ppc-zuerich.ch>

Phone: 079 454 09 80

### Anzahl Teilnehmende:

mind. 3 bis max. 8 Personen

### Kursdauer:

2 Blöcke à 2 Std.

### Kosten:

Seminar: CHF 120.- pro 60 Min.  
= CHF 480.-, inkl. ausführlicher Kurs-  
dokumentation; Der Betrag teilt sich  
durch die Anzahl TeilnehmerInnen

### Ort:

noch offen

### Daten:

noch offen

## Thema und Kursziel

### Die ideale Situation

Mit Menschen zu arbeiten heisst nicht nur, sie bezüglich Haarschnitt und Shampoo zu beraten. Es bedeutet auch, ihnen zuzuhören, um ihr Anliegen oder Problem zu verstehen, sie ernstzunehmen. Dies geschieht aus einem inneren Bedürfnis, dient aber auch der Kundenbindung.

### Die oftmals reale Situation

Die Kundinnen und Kunden kennen ihre Stylisten oftmals schon lange. Die entspannte, wohlige Sitzposition und die meist angenehme Berührung der Haare und des Kopfes lassen ein Gefühl von Vertrautheit und Nähe zu den Stylisten aufkommen, das oftmals nicht der Realität entspricht. Die Coiffeuse oder der Coiffeur können so zu Vertrauenspersonen werden, denen man Dinge erzählt, die man sonst eher für sich behält. Sind dann die Haare gefönt, ziehen die Kunden erleichtert ab – zurück bleiben die Stylisten, die zuerst das Gehörte verdauen sollten, aber schon steht der nächste Kunde/die nächste Kundin da!

- **Wie lassen sich Kunden, ohne sie zu beleidigen, auf ein neues Thema führen oder in ihrem Redefluss stoppen?**
- **Wie lasse ich ungewollt gehörte, belastende Aussagen wieder los?**

...um noch lange und gerne zu reden!

## Programm: Teil 1

### Grundlagen der Kommunikation

#### Warum ist das Kommunizieren störungs- anfällig und dadurch oft schwierig?

Das Vier-Seiten-Modell nach Schultz von Thun

#### Wie führe ich ein Gespräch dorthin, wo ich es haben will?

- Praxistipps für gelungene Gesprächsführung
- Einführung in verschiedene Fragetechniken

### Kommunikation – Übungen

#### Anschauen selbst erlebter Situationen mit Hilfe des Vier-Seiten-Modells

#### Lustvolles Einüben verschiedener Frage- techniken im Rollenspiel

#### Vorbereitung auf zukünftige Gespräche

Wer fragt, führt

## Programm: Teil 2

### Selbstfürsorge

#### Besinnung auf die eigenen Stärken:

Eigene und fremde Fallbeispiele daraufhin analysieren, was mir gut gelingt!

#### Die eigenen Schwächen kennen:

Was für einen Kommunikationsstil pflege ich?  
Was ist daran ungünstig?

**Psychohygiene:** Wie erhole ich mich nach  
einem schwierigen Gespräch?

Was tun, wenn mich das Gehörte nicht mehr  
loslässt?

### Was will ich, was nicht?

Beim Haare stylen muss man verschiedene  
Aufträge erfüllen. Welchen selbst erteilten oder  
von Aussen kommenden Aufträgen muss ich  
eigentlich gerecht werden? Welche Aufträge  
wirken unerkannt im Hintergrund? Welche sind  
umsetzbar? Welche müsste ich zurückweisen  
oder neu überdenken?

#### Gruppenübung: Das Auftragskarussell

Weil ich es mir wert bin!

## Auskunft / Anmeldung

### Dr. phil. Isabelle Sommer

Praxis für Psychotherapie und Coaching

Ärztelhaus Tannenhof

Florastrasse 16, CH – 8632 Tann ZH

info@ppc-zuerich.ch



<b>Dauer:</b>	2 Abende à 2 Std.
<b>Ort:</b>	wählbar
<b>Teilnehmerzahl:</b>	min. 4, max. 8
<b>Kosten:</b>	CHF 200.-
<b>Reisespesen:</b>	je nach Durchführungsort
<b>Beginn:</b>	ab Januar 2019 möglich



Bitte kontaktieren Sie mich!