

**Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung  
„Geprüfter Salonservice-Manager / Geprüfte Salonservice-Managerin“**

Aufgrund der Beschlüsse des Berufsbildungsausschusses vom 00.00.2008 und der Vollversammlung der Handwerkskammer Düsseldorf vom 00.00.2008 erlässt die Handwerkskammer Düsseldorf als zuständige Stelle gem. § 42a in Verbindung mit § 44 Abs. 4, § 91 Abs. 1 Nr. 4a und § 106 Abs. 1 Nr. 10 der Handwerksordnung (HwO) in der Fassung der Bekanntmachung vom 24. September 1998 (BGBl. S. 3074) zuletzt geändert durch Artikel 3b des Gesetzes vom 06.09.2005 (BGBl. I S.2725) folgende besonderen Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur Geprüften Salonservice-Manager / Geprüften Salonservice-Managerin.

### **§ 1**

#### **Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Abschlusses**

- (1) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob der Prüfling in der Lage ist, Service- und Marketingmaßnahmen in einem Friseursalon zu konzipieren und kundenorientiert durchzuführen
- (2) Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum anerkannten Abschluss „Geprüfter Salonservice-Manager / Geprüfte Salonservice-Managerin“.

### **§ 2**

#### **Zulassungsvoraussetzungen**

- (1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer eine bestandene Gesellenprüfung im Friseur-Handwerk nachweist.
- (2) Abweichend von Absatz 1 kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, dass er Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

### **§ 3**

#### **Gliederung der Prüfung**

Die Prüfung besteht aus einer Projektarbeit in schriftlicher Form sowie aus einem darauf basierenden Fachgespräch.

## **§ 4**

### **Inhalt und Dauer der Prüfung**

(1) Die Projektarbeit besteht aus der Entwicklung eines umfassenden Service- und Marketingkonzeptes auf der Grundlage einer vorgegebenen Betriebssituation.

(2) Auf der Grundlage der Projektarbeit wird ein Fachgespräch geführt. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er die Zusammenhänge der Teilbereiche, die dem Service- und Marketingkonzept zugrunde liegen, aufzeigen, begründen und mit ihnen verbundene Fragestellungen sowie deren Lösungen unter Berücksichtigung neuer Entwicklungen darstellen kann.

(3) Die Projektarbeit soll in nicht mehr als sechs Stunden angefertigt werden. Das Fachgespräch soll nicht mehr als 20 Minuten dauern.

## **§ 5**

### **Bestehen der Prüfung**

Die Prüfung ist bestanden, wenn in der Projektarbeit und im Fachgespräch insgesamt eine mindestens ausreichende Leistung erzielt worden sind

## **§ 6**

### **Durchführung der Prüfung**

Die Durchführung der Prüfung richtet sich nach der Prüfungsordnung für die Durchführung der Fortbildungsprüfungen der Handwerkskammer Düsseldorf in der jeweils gültigen Fassung, soweit diese besonderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung enthalten.

## **§ 7**

### **Inkrafttreten, Genehmigung**

Diese besonderen Rechtsvorschriften treten am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Mitteilungsblatt der Handwerkskammer Düsseldorf in Kraft.

## Rahmenplan „Salon-Service-Manager / Salon-Service-Managerin“

Kenntnisse und Fähigkeiten	Inhalte
<p><b>Marktsituation / Salonsituation</b></p> <p>30 Stunden</p> <p>Festlegen der Ist-Situation des Salons auf Grund von friseurspezifischen Geschäftsdaten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsvergleiche</li> <li>- Benchmarking</li> <li>- Erkennen der wirtschaftlichen Grundstruktur des Friseur-Salons</li> <li>- Kundenanalyse</li> <li>- Mitarbeiterbewertung</li> <li>- Leistungsstatistiken</li> <li>- Zusammenhänge aller Betriebsfaktoren (Standort, Größe, Personal, Arbeitszeit, Kosten)</li> </ul>
<p><b>Salon-Marketing</b></p> <p>60 Stunden</p> <p>Grundkenntnisse des Marketing</p> <p>Festlegen der individuellen Salon-Ziele</p> <p>Maßnahmenentwicklung zur Realisierung der Salon-Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing-Mix / Marketing-Planung</li> <li>- Zielgruppenorientierung</li> <li>- Dienstleistungsbereiche</li> <li>- Verkaufsbereiche     Marchendising</li> <li>- Werbung - Intern / extern</li> <li>- Kontaktstrecke (touch-points)</li> <li>- Service-Strategien</li> <li>- Aktionen / Angebote</li> <li>- Networking / Veranstaltungen</li> <li>- PR / Anzeigen</li> <li>- Budget-Planung</li> </ul>
<p><b>Mitarbeiter-Entwicklung</b></p> <p>40 Stunden</p> <p>Entwicklung von Salon und Mitarbeitern mit spezifischen Trainingskonzeptionen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trainingskonzepte und Pläne unter Beachtung methodischer und didaktischer Grundlagen</li> <li>- Kenntnisse über Vorbereitung, Durchführung Und Nacharbeitung von: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mitarbeiter-Gesprächen</li> <li>Mitarbeiter-Besprechungen</li> <li>Mitarbeiter-Trainings</li> <li>Mitarbeiter-Workshops</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Kommunikation und Information</b></p> <p>40 Stunden</p> <p>Grundlagen der Dialogik</p> <p>Informations- und Kommunikations-Modelle kennen und anwenden können</p> <p>Persönlichkeitsentwicklung</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterschied zwischen Information und Kommunikation</li> <li>- unterschiedliche Kommunikationsmodelle kennen</li> <li>- Rollenklarheit</li> <li>- Kommunikation mit dem Kunden in unterschiedlichen Salon-Situationen <ul style="list-style-type: none"> <li>Beratung</li> <li>Verkauf</li> <li>Reklamation</li> </ul> </li> <li>- Kommunikation im Salon auf unterschiedlichen Ebenen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kollegen</li> <li>Mitarbeiter</li> <li>Chef</li> </ul> </li> <li>- Sprache als Instrument</li> </ul>
---	--

<p><b>Organisation / Management</b></p> <p>30 Stunden</p> <p>Erstellen einer Salonindividuellen Organisation zur Sicherung des Salon-Marketing Mitarbeiter-Entwicklung Kommunikation und Information</p> <p>Individuelle Qualitätsmaßstäbe definieren</p> <p>Methoden zur Qualitätssicherung kennen und können</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nutzen und implementieren von Friseurspezifischen Organisationsmittel</li> <li>- z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kunden-Kartei</li> <li>Statistik</li> <li>Kundentermine</li> <li>Arbeits-Planung</li> <li>Personal-Planung</li> <li>Salon-Standards</li> </ul> </li> <li>- Erfolgskontrolle der spezifischen Organisationsmittel</li> </ul>
--	--

Einteilung der Themen in Tage:

Markt-Situation / Salon-Situation	3 Tage
Salon-Marketing	6 Tag
Mitarbeiter-Entwicklung	4 tage
Kommunikation und Information	4 Tage
Organisation / Management	3 Tage