



## Budget Service

### Voraussetzungen

- Erfolgreich im Newcomer-Service (in der Regel nach bestandener Teilprüfung)

→ gem. letztem Monatsende in der Monitor Station / „Goals“

- Frequency of Visit (Last 12 Month): > **2.8** (Nr. 3)
- New Client Retention (Last 12 Mt.): > **35%** (Nr. 4)
- Repet Retention (Stammkunden): > **120** (Nr. 5)
- Pre-Book (letzter Monat): > **5%** (Nr. 7)

!!! → alle obigen Punkte müssen zur Anmeldung erfüllt sein!

!!! → Ausdruck muss bei der Anmeldung mitgeliefert werden! (Nr. 6 & Nr. 8)

- Empfehlung und Quali aus dem Salon (SM & FL) inkl. Visum RL

- Zusätzlich zu den Anforderungen für den Newcomer - Service
- Kundenumgang & einfache Kommunikation mit Kunden im Salon
- Vorbild für Jüngere
- sicheres Auftreten im Salon (Budget-Service würdig)
- angepasste Umgangssprache
- Farbkarte kennen & erklären können

### Prüfungsaufgaben

1) Am Model: Zeit: 2½ Stunden

Aufgabe: mindestens CA15 + tint + WCF **mit Ansatzvolumen!**

2) Am PK: Zeit: 1 Stunde

(Puppenkopf) Aufgabe: 1 Haarschnitt inkl. Effliation/Stufung und fönen mit Bürste aus dem Cutting Book (nach Zufall durch Experte ausgewählt)

3) allgemeine Bewertung: zusätzlich zu den Newcomer-Bewertungen

Kompetente 5-Finger-Beratung mit KV & Heimprodukt-Empfehlung  
inkl. Quali-Gespräch mit Experten

„Mise en place“ / Arbeitsvorbereitung

Fliessende Arbeitsabläufe

Materialeinsatz sinnvoll (Mengen- & Aufgabengerecht)

Tagesaktuelle Fragen mit Experten besprechen (einfaches Wissen)

### Fallnoten

- einhalten des OK zu 100%
- tragen des Namensschildes
- Zeitüberschreitung von mehr als 15 Minuten
- Umgang mit Waren und Material
- Betragen / Benehmen während des Test

### Abschluss

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn keine Fallnote als „ungenügend“ taxiert wurde.

Nach bestandener Prüfung wird ein Diplom erstellt und feierlich im Salon übergeben.

## Trend Service (für Lernende & neue Mitarbeiterinnen)

### Voraussetzungen

- Erfolgreich im Budget-Service (frühestens im letzten Ausbildungsjahr)

→ gem. letztem Monatsende in der Monitor Station / Goals

- Frequency of Visit (Last 12 Month): **> 3.0** (Nr. 3)
- New Client Retention (Last 12 Mt.): **> 40%** (Nr. 4)
- Repet Retention (Stammkunden): **> 200** (Nr. 5)
- Pre-Book (letzter Monat): **> 7%** (Nr. 7)

Neue Mitarbeiterinnen müssen die Trend-Service-Prüfung während der Probezeit absolvieren. Dabei spielen die „Grow“-Werte KEINE Rolle!

!!! → alle obigen Punkte müssen zur Anmeldung erfüllt sein!

!!! → Ausdruck muss bei der Anmeldung mitgeliefert werden! (Nr. 6 & Nr. 8)

- Empfehlung und Quali aus dem Salon (SM & FL)

- Zusätzlich zu den Anforderungen für den Budget-Service
- Kommunikation mit Kunden im Salon über Tagesgeschehen (z.B. 20 Minuten/News)
- gelebte Hand- & Körperpflege
- Pünktlichkeit und Absenzen im Salon
- Flexibilität in Bezug auf Arbeitszeiten und „Sonder-Einsätze“
- Auftreten und Umgang im Salon (Trend-Service würdig)

### Prüfungsaufgaben

- 1) Am Model:           Zeit:       2½ Stunden  
Aufgabe: mindestens CA30 + tint + WCF **mit Ansatzvolumen**
  
- 2) Am PK:             Zeit:       45 Minuten  
(Puppenkopf)       Aufgabe: 1 Haarschnitt inkl. Effliation/Stufung und fönen mit Bürste aus dem Cutting Book (nach Zufall durch Experte ausgewählt)
  
- 3) dazwischen:                   Tagesaktuelle Fragen mit Experte besprechen (einfaches Wissen)
  
- 4) allgemeine Bewertung: zusätzlich zu den Budget-Bewertungen  
flüssige Arbeitsweise (alles läuft rund)  
gepflegte Hände  
Kleider und Aussehen sind „Trend-Service würdig“

### Fallnoten

- einhalten des OK zu 100%
- tragen des Namensschildes
- Zeitüberschreitung von mehr als 15 Minuten
- Betragen / Benehmen während des Test

### Abschluss

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn keine Fallnote als „ungenügend“ taxiert wurde.

Nach bestandener Prüfung wird ein Diplom erstellt und feierlich im Salon übergeben.

## Top Service

### Voraussetzungen

Erfolgreich im Trend-Service / wenn alles grün erfüllt ist → Prüfung nur Pk. 1 (*Beauty Mèches...*)

→ gem. letztem Monatsende in der Monitor Station / Goals

- |                                       |       |         |       |
|---------------------------------------|-------|---------|-------|
| - Frequency of Visit (Last 12 Month): | > 3.5 | (Nr. 3) | > 4.0 |
| - New Client Retention (Last 12 Mt.): | > 40% | (Nr. 4) | > 45% |
| - Repet Retention (Stammkunden*):     | > 280 | (Nr. 5) | > 330 |
| - Pre-Book (letzter Monat):           | > 15% | (Nr. 7) | > 20% |

!!! → alle obigen Punkte müssen zur Anmeldung erfüllt sein!

!!! → Ausdruck muss bei der Anmeldung mitgeliefert werden! (Nr. 6 & Nr. 8)

- Empfehlung und Quali aus dem Salon (SM & FL)
  - Zusätzlich zu den Anforderungen für den Trend-Service
  - Vorbildlicher Kundenumgang
  - Kommunikation mit Kunden im Salon über Tagesgeschehen und Mode-Tendenzen
  - Flexibilität im Salon und in der Einsatzplanung
  - gelebte Loyalität und Verantwortungsbewusstsein
  - Teamplayer mit erkennbarer Sozialkompetenz
  - wenig Krankheitsperioden in den letzten 6 – 12 Monaten

### Prüfungsaufgaben

- 1) Am Mod 1:      Zeit:       2½ Stunden  
                  Aufgabe: Beauty Mèches „Light“ + WCF mit Ansatzvolumen + CareCut
- 2) Am Mod 2:      Zeit:       2½ Stunden  
                  Aufgabe: Abendfrisur mit kompletter Farbveränderung
- 3) dazwischen:            Tagesaktuelle & Mode-Fragen mit Experte besprechen
- 4) allgemeine Bewertung: zusätzlich zu den Trend-Bewertungen  
                                  Top-Service würdiges Verhalten (alles läuft rund)  
                                  gepflegte Erscheinung (Hände / Kleidung / Styling / MakeUp)  
                                  vorbildlicher Kundenumgang

### Fallnoten

- analog Trend-Service
- Zeitüberschreitung von mehr als 10 Minuten
- Kleidung / MakeUp / Kundenumgang

### Abschluss

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn keine Fallnote als „ungenügend“ taxiert wurde.

Nach bestandener Prüfung wird ein Diplom erstellt und feierlich im Salon übergeben.

\* Rep.Ret. (Stammkunden) Teilzeit berücksichtigen (50% = ½ ...)

Super ServiceVoraussetzungen

Erfolgreich im Top-Service / wenn alles grün erfüllt ist → Prüfung nur Pk. 1 (*Beauty Mèches...*)

→ gem. letztem Monatsende in der Monitor Station / Goals

- Frequency of Visit (Last 12 Month):	> 4.5	(Nr. 3)	> 5.0
- New Client Retention (Last 12 Mt.):	> 40%	(Nr. 4)	> 50%
- Repet Retention (Stammkunden):	> 300	(Nr. 5)	> 350
- Pre-Book (2 letzte Mt. / 2):	> 25%	(Nr. 7)	> 30%

!!! → alle obigen Punkte müssen zur Anmeldung erfüllt sein!

!!! → Ausdruck muss bei der Anmeldung mitgeliefert werden! (Nr. 6 & Nr. 8)

- Empfehlung und Quali aus dem Salon (RL & SM & FL)
  - Zusätzlich zu den Anforderungen für den Top-Service
  - Konstanz in Arbeitsqualität & Umsatz
  - wenig „Ausfalltage“ in den letzten 12 Monaten
  - Sozialkompetenz: Ist ein Vorbild zu jeder Zeit – auch im Umgang mit Mitarbeitern
  - ist ein „Werbeträger für Coiffina“

Prüfungsaufgaben

- 1) Am Model 1: Zeit: 2½ Stunden  
Aufgabe: Beauty Mèche (normal) + WCF mit Ansatzvolumen + CareCut
- 2) Am Model 2: Zeit: 3 Stunden  
Aufgabe: komplette Typveränderung (vorher – nachher)  
Typgerecht – auf das Modell passend (inkl. Kleider)  
→ muss nachher besser aussehen! ←
- 3) dazwischen: Relevante Arbeits- & Mode-Fragen mit Experte besprechen
- 4) allgemeine Bewertung: zusätzlich zu den Top-Bewertungen  
Super-Service würdiges Verhalten (keine Hektik)  
„Top locker getopt“  
Ergebnis der Typveränderung

Fallnoten

- analog Top-Service
- unbefriedigendes Ergebnis der Typveränderung
- Auftreten als „Super-Stylist“

Abschluss

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn keine Fallnote als „ungenügend“ taxiert wurde.

Nach bestandener Prüfung wird ein Diplom erstellt und feierlich im Salon übergeben.

\* Rep.Ret. (Stammkunden) Teilzeit berücksichtigen (50% = ½ ...)

## **Begriffsdefinitionen und Abkürzungen**

Model / Mod	=	Selber mitgebrachtes, passendes & lebendes Modell (kein PK) (passend → zur Aufgabenstellung passend & ansehnlich)
PK	=	Puppenkopf (wird von Coiffina organisiert)
AM	=	persönliches Arbeitsmaterial
OK	=	Coiffina O.K. (Corporate Identity)
LS	=	Lernstudio (Coiffina Grundausbildung)
STA	=	Styling Academy
SM	=	Salonmanager
FL	=	Fachleiter des Salon
AD	=	Artistic Director resp. der Prüfungsexperte
Fallnote	=	bei „nicht erfüllen“ dieser Punkte gilt die Prüfung als nicht bestanden
CA15	=	Coiffina Color Art mit mindestens 15 Folien
CA30	=	Coiffina Color Art mit mindestens 30 Folien
BML	=	Coiffina / Hair-1 Beauty Mèches light
BM	=	Coiffina / Hair-1 Beauty Mèches (normal)
WCF	=	Waschen – Schneiden (cut) – Föhnen

## **Lohnzusätze / Ansätze (Minima) für die entsprechenden Coiffina Service-Stufen**

Mit dem GAV 2018 wurden die Löhne grundsätzlich angepasst. Es werden keine automatischen „Service-Stufen-Lohnanpassungen“ gemacht.

## **Wo finde ich die geforderten Angaben?**

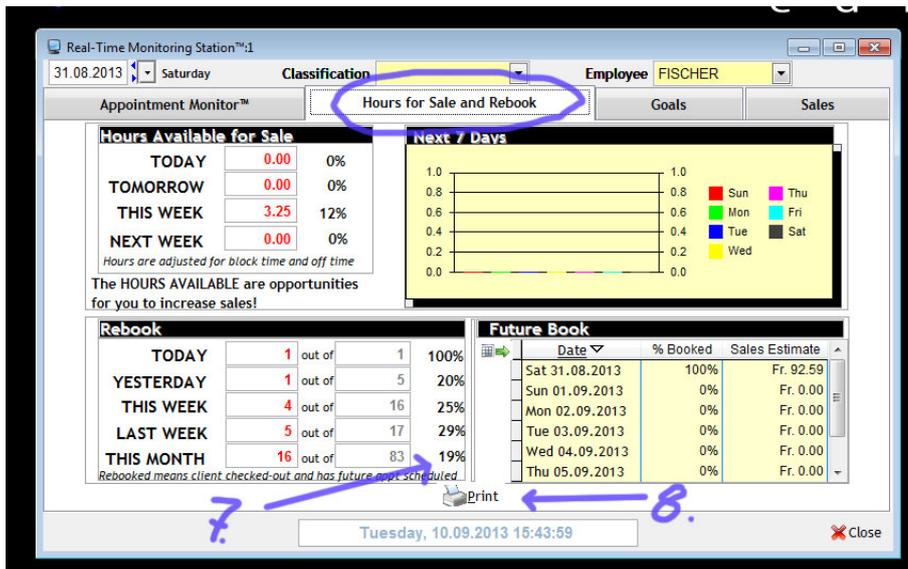
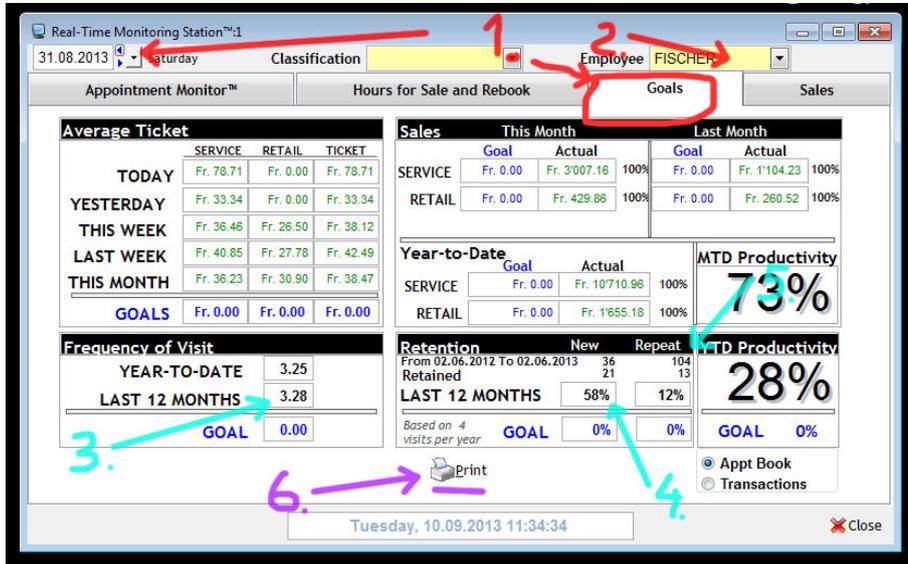
Alle Angaben sind im Millennium für alle Mitarbeiter immer Online abrufbar und kontrollierbar!  
In der Monitoring Station finden Sie alles! In „Goals“ (Ziele) sind die Nummern 1 – 6 zu finden und in „Hours for Sale and Rebook“ die Nummern 7 & 8.

Bitte beachten Sie, dass der jeweilige Ausdruck mit der Anmeldung an die VW gefaxt oder gemailt wird. (Nr. 6 & 8) Wird aus irgendeinem Grund ein Wert nicht erreicht, kann die Prüfung trotzdem abgelegt werden, sofern eine stichhaltige Begründung vorliegt. (SM & RL)

# Definition der Coiffina Service-Stufen

1.4.2020

Werden die geforderten Werte (**blau**) deutlich übertroffen (**grün**) kann auf Antrag an die Geschäftsleitung (via RL) auf die Prüfung verzichtet werden. „Freiticket“



# Definition der Coiffina Service-Stufen

1.4.2020

**Coiffina Styling Academy**



**Monitoring Station Goals**  
For FISCHER On 31.08.2013

10.09.2013 ↖ ↗ 1. + 2.

Average Ticket			
	Service	Retail	Ticket
Heute Today	78.71	-	78.71
Gestern Yesterday	33.34	-	33.34
diese Woche This Week	36.46	26.50	36.12
letzte Woche Last Week	40.85	27.76	42.49
diesen Monat This Month	36.23	30.91	38.47
<b>Goals</b>	Fr. 0.00	Fr. 0.00	Fr. 0.00

Umsätze / Sales						
diesen Monat / This Month			letzten Mt. / Last Month			
	Goal	Actual		Goal	Actual	
Service	0.00	3'007.16	100%	-	1'104.23	100%
Retail	0.00	429.86	100%	-	260.52	100%

dieses Jahr / Year-to-Date				MTD Productivity	
	Goal	Actual			
Service	-	10'710.96	100%	<b>73%</b>	
Retail	-	1'655.18	100%		

diesen Monat

Frequency of Visit		
	Year-to-Date	Last 12 Months
1.1. - heute	3.26	3.26
letzte 12 Mt.	3.26	3.26
<b>Goal</b>	0.00	0.00

3.

Retention/wieder gekommen			New		Repeat*		YTD Productivity	
From	To	Wieder gekommen/Retained	Last 12 Months	58.30%	12.50%	<b>28%</b>		
From 02.06.2012	To 02.06.2013	36	21	13				
		<b>Goal</b>	0.00%	0.00%	<b>Goal 0%</b>			

dieses Jahr

**\*Retention = wiederkehrende Kunden / Information / Erklärung**

**From - To** = immer heute -4 Monate im Vergleich zum Vorjahr (Datum beachten)  
**New** = Neukunden (neu im System erfasst - das 1. Mal)  
**Repeat** = Stammkunden mit gleich od. mehr Besuchen als 'visit per year'  
**Retained & New** = Neukunden, welche wieder kamen  
**Retained & Repeat** = Neukunden, welche mehr als 1x wieder kamen  
**Last 12 Month & New** = % Neukunden, welche in den letzten 12 Mt. wieder kamen  
**Last 12 Month & Retained** = % Neukunden, welche in den l. 12 Mt. mehrmals kamen

**Lesbeispiel:**  
 von 36 neuen Kunden, welche in der Zeit From 02.06.2012 To 02.06.2013 im Salon waren sind bis heute 21 wieder gekommen. Davon sind 13 mehr als 1x wieder gekommen.

Seite 1 von 1  
© 2013 Harms Software Inc. (Millennium) - Deutsch von R. Sommer

Glattbrugg, 26.2.2020

Für die Geschäftsleitung

Artistik Director  
Bruno Sommer