

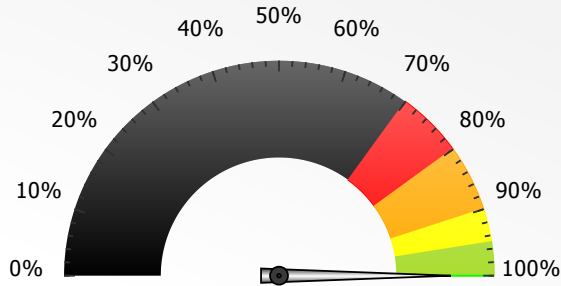
MSM Einzelbericht

Ihre Leistung:



100.0%

Gesamtergebnis



100.0%

Clusterüberblick

	Aktuell	Vorher	Diff.	
2. Hygiene und Atmosphär...	100.0%	92.3%	7.7%	😊
3. Auftreten der Mitarbe...	100.0%	100.0%	-	
4. Auftreten der Mitarbe...	100.0%	100.0%	-	
5. Begrüßung	100.0%	100.0%	-	
6. Behandlung	100.0%	79.3%	20.7%	😊
7. Kassenabwicklung	100.0%	100.0%	-	
8. Verabschiedung	100.0%	100.0%	-	
9. Kundenbindung	100.0%	75.0%	25.0%	😊
10. Feedback Testkunde	100.0%	100.0%	-	
11. Terminvereinbarung	100.0%	100.0%	-	
Gesamt	<u>100.0%</u>	<u>89.9%</u>	<u>10.1%</u>	😊

■ Erreicht ■ Fehlend

Vorher: Vorwelle (2018 - Gloria Kosmetikpreis)

Darstellung der bepunkteten Fragen

Cluster/Fragen	Aktuell 2019 - Gloria Kosmetikpreis	2018 - Gloria Kosmetikpreis	Gesamt
2. Hygiene und Atmosphäre im Innenbereich	100.0%	92.3%	96.2%
2.1 Funktionierten in dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis alle Lampen/Beleuchtungskörper einwandfrei?	5/5	5/5	100.0%
2.2 War der Raum, in dem die Behandlung stattfand, insgesamt (Böden, Ablagen, Spiegel) absolut sauber und ordentlich?	10/10	10/10	100.0%
2.3 War der Stuhl, auf dem Sie zur Behandlung Platz nahmen, sauber gereinigt?	10/10	10/10	100.0%
2.4 Machten die Handtücher, die Sie sehen konnten, einen frischen, sauberen Eindruck?	10/10	10/10	100.0%
2.5 In dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis sollen keine störenden Gerüche unangenehm auffallen. Wurde das eingehalten?	10/10	10/10	100.0%
2.6 War die Raumtemperatur angenehm (d. h. weder zu kalt noch zu heiß)?	10/10	10/10	100.0%
2.7 Durften Sie die Hintergrundmusik selbst aussuchen?	5/5	0/5	50.0%
2.8 War gleich erkennbar, ob eine bestimmte Marke (= Pflegerie einer bestimmten Firma) angeboten wurde?	5/5	5/5	100.0%
3. Auftreten der Mitarbeiter insgesamt	100.0%	100.0%	100.0%
3.1 Waren alle Mitarbeiter so gekleidet, dass man sie direkt als Mitarbeiter erkennen konnte?	5/5	5/5	100.0%
3.2 Hatten die Mitarbeiter insgesamt ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild?	10/10	10/10	100.0%
3.3 Wirkten die Mitarbeiter auf Sie als Kunden insgesamt freundlich/herzlich?	10/10	10/10	100.0%
3.4 Die Mitarbeiter dürfen keinesfalls in dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis Kaugummi kauen oder telefonieren! Wurde das eingehalten?	5/5	5/5	100.0%
3.5 Die Mitarbeiter dürfen in dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis auch nicht rauchen, Speisen essen oder vor den Gästen Getränke zu sich nehmen. Wurde auch das eingehalten?	10/10	10/10	100.0%
3.6 Machten die Mitarbeiter insgesamt einen fleißigen, engagierten und Ihnen zugewandten Eindruck (nicht ge-langweilt!)?	10/10	10/10	100.0%
3.7 Machten die Mitarbeiter den Eindruck, ein gut eingespieltes Team, das gut untereinander zusammenarbeitet, zu sein (mit erkennbarem Teamgeist)?	5/5	5/5	100.0%
3.8 Die Mitarbeiter dürfen, wenn eindeutig sichtbar ist, dass Kunden auf die Behandlung warten, keinesfalls miteinander reden/plaudern oder sich offenkundig mit Privatdingen beschäftigen. Wurde das eingehalten?	5/5	5/5	100.0%
4. Auftreten der Mitarbeiter, die Ihre Behandlung vorgenommen haben	100.0%	100.0%	100.0%
4.1 An Ihrer/m Kosmetiker/in/ Naildesigner/in/ Fußpfleger/in sollten keinesfalls störende Gerüche auffallen. Wurde das eingehalten?	10/10	10/10	100.0%
4.2 Hatte Ihr/e Kosmetiker/in/ Naildesigner/in /Fußpfleger/in saubere Hände und gepflegte Fingernägel?	10/10	10/10	100.0%

Cluster/Fragen	Aktuell 2019 - Gloria Kosmetikpreis	2018 - Gloria Kosmetikpreis	Gesamt
4.3 War Ihre Kosmetikerin/ Naildesignerin/ Fußpflegerin ordentlich/adrett geschminkt?	5/5	5/5	100.0%
4.4 Passte Ihrer Meinung nach das Erscheinungsbild (Outfit) zum Unternehmen?	5/5	5/5	100.0%
5. Begrüßung	100.0%	100.0%	100.0%
5.1 Wurden Sie nach Betreten der Räumlichkeiten begrüßt?	10/10	10/10	100.0%
5.2 Wenn ja, passierte das mit einem Lächeln und Blickkontakt (freundlich)?	5/5	5/5	100.0%
5.3 Wenn ja, wurde Ihnen aus Mantel/Jacke/Sakko geholfen bzw. Hilfe dabei angeboten?	5/5	5/5	100.0%
5.5 Hat man Ihnen gezeigt, wo Sie Kleidung und Tasche ablegen/abstellen konnten?	5/5	5/5	100.0%
5.6 Falls Sie im Institut von weiteren Mitarbeitern wahrgenommen wurden, wurden Sie auch von diesen begrüßt?	-	5/5	100.0%
6. Behandlung	100.0%	79.3%	89.3%
6.1 Hat man sich Ihnen gleich nach dem Eintreten zugewandt oder um Sie gekümmert (z.B. dass man Ihnen in der Ankommensphase ein Getränk angeboten hat oder gleich mit Beratung/Behandlung begonnen wurde?)	5/5	5/5	100.0%
6.2 Begann die Behandlung pünktlich?	15/15	0/15	
6.3 Falls nein, wurden Sie höflich um etwas Geduld gebeten?	-	10/10	100.0%
6.4 Wurde Ihnen vor der Behandlung eine Decke umgelegt/angeboten?	5/5	5/5	100.0%
6.5 Hat man vor der Behandlung Ihre Wünsche, Probleme und Bedürfnisse erfragt?	10/10	10/10	100.0%
6.6 Wurde, noch bevor mit der eigentlichen Behandlung begonnen wurde, eine Hautanalyse/Anamnese gemacht?	10/10	0/10	
6.7 Wurde jeder neue Behandlungsschritt erklärt (verwendete Produkte, Wirkungsweise, Technologie/Methoden)?	10/10	10/10	100.0%
6.8 Wurden Sie über Produkte, die bei Ihnen verwendet wurden, aufgeklärt?	10/10	10/10	100.0%
6.9 Ihr/e Behandler/in sollte keinesfalls unmittelbar vor der Behandlung rauchen: Wurde dies eingehalten?	10/10	10/10	100.0%
6.10 Hatte Ihr/e Behandler/in insgesamt im Umgang mit Ihnen eine freundliche Art?	10/10	10/10	100.0%
6.11 Auf Ihre Frage nach einer Empfehlung oder Beratung hin, wurden Sie so beraten, dass Sie Vertrauen in Ihre/n Behandler/in haben konnten?	5/5	5/5	100.0%
6.12 Ihr/e Behandler/in sollte Sie auf keinen Fall in unangenehmer Art und Weise zu einem bestimmten Angebot hin drängen! Wurde das eingehalten?	10/10	10/10	100.0%
6.13 Wurden Sie während der Behandlung von Ihrer Kosmetikerin/Naildesignerin/Fußpflegerin immer wieder einmal nach Ihrer Meinung oder Ihrem Wohlbefinden rückgefragt?	5/5	5/5	100.0%
6.14 Hat sich Ihr/e Kosmetiker/in/Naildesigner/in/Fußpfleger/in genügend Zeit für Sie genommen?	10/10	10/10	100.0%
6.15 War die Zeit, die die/der Kosmetiker/in/Naildesigner/in/Fußpfleger/in für Ihre Behandlung brauchte, angemessen, d. h. nicht unzumutbar kurz bzw. lang?	10/10	10/10	100.0%
6.16 Wurde Ihnen, ohne dass Sie selbst danach fragen mussten, Vorschläge für zu Hause gemacht?	5/5	0/5	
6.17 Empfanden Sie die Behandlung insgesamt als angenehm und fachlich versiert?	5/5	5/5	100.0%
7. Kassenabwicklung	100.0%	100.0%	100.0%

Cluster/Fragen	Aktuell 2019 - Gloria Kosmetikpreis	2018 - Gloria Kosmetikpreis	Gesamt
7.1 Hat man zu Ihnen bei der Nennung des zu zahlenden Betrages deutlich hörbar „Bitte“ gesagt bzw. Ihnen beim Bezahlen gedankt?	5/5	5/5	100.0%
7.2 Wurde Ihnen eine Quittung übergeben?	5/5	5/5	100.0%
8. Verabschiedung	100.0%	100.0%	100.0%
8.1 Wurde Ihnen ausdrücklich für Ihren Besuch gedankt?	5/5	5/5	100.0%
8.2 Wurden Sie beim Verlassen des Geschäftes verabschiedet?	10/10	10/10	100.0%
8.3 Falls ja, passierte das mit einem Lächeln oder Blickkontakt (freundlich)?	5/5	5/5	100.0%
8.4 Falls ja, war man Ihnen beim Anziehen von Mantel/Jacke/Sakko behilflich (holen, hineinhelpfen)?	5/5	5/5	100.0%
8.5 Falls Ihr Weggehen von anderen Mitarbeitern offensichtlich wahrgenommen wurde, wurden Sie auch von diesen verabschiedet?	-	5/5	100.0%
9. Kundenbindung	100.0%	75.0%	87.5%
9.1 Wurden Ihnen während Ihres Aufenthaltes zusätzliche Dienste wie 1. (im Kosmetikinstitut) Wimpern/Brauen färben, Augenbrauen zupfen, 2. (im Nagelstudio) Modellage/Nail Art, 3. (in der Fußpflegepraxis) Fußmassagen, Nail Art, Wellnessangebote angeboten, d. h. erwähnt, dass es sie gibt?	5/5	0/5	50.0%
9.2 Wurden Ihnen Kaffee, Tee und andere Getränke zur Erfrischung angeboten?	10/10	10/10	100.0%
9.3 Hat man Ihnen individuell auf Sie abgestimmte Produkte angeboten und Ihnen ihren Nutzen erklärt?	10/10	10/10	100.0%
9.4 Wurden Sie mündlich eingeladen, das/die Kosmetikinstitut/Nagelstudio/Fußpflegepraxis wieder zu besuchen?	5/5	5/5	100.0%
9.5 Wurde Ihnen eine Visitenkarte oder anderes Werbematerial (z. B. Aktionshinweise ...) mitgegeben?	5/5	0/5	50.0%
9.6 Lagen im Geschäft bzw. im Kassensbereich für den Kunden sichtbar Visitenkarten zur selbstständigen Mitnahme aus?	5/5	5/5	100.0%
10. Feedback Testkunde	100.0%	100.0%	100.0%
10.1 Würden Sie diese/s Kosmetikinstitut/Nagelstudio/Fußpflegepraxis (heutige Erfahrung) an andere Personen weiterempfehlen?	10/10	10/10	100.0%
11. Terminvereinbarung	100.0%	100.0%	100.0%
11.2 Meldete sich der Mitarbeiter verständlich mit dem Namen des Geschäftes, dem eigenen Namen und einem Gruß?	10/10	10/10	100.0%
11.3 Wurde das Gespräch in freundlicher und deutlicher Art und Weise von dem Mitarbeiter geführt und wurden alle Fragen freundlich beantwortet?	10/10	10/10	100.0%
11.4 Wurde der vereinbarte Termin zur Bestätigung des richtigen Verständnisses wiederholt?	5/5	5/5	100.0%
Gesamt	100.0%	89.9%	94.8%

Copyright MSM © 2017

Bericht erstellt am 2019-10-30 09:38

Gloria - Deutscher Kosmetikpreis 2019

Standort: 8 - medical cosmetics (Ulrike Schaaf-Deege) - Wilhelm-Busch-Str. 3, Haßloch, 67454

Datum: 2019-10-17

Anfangszeit: 14:00

Endzeit: 15:22

Gesamtergebnis: 100.00% (425 / 425)

1. Statistik

1.1.1 Altersgruppe Testkunde:

46 – 55

1.1.2 Geschlecht Testkunde:

weiblich

1.2 Gewählte Dienstleistung:

Gesichtsbehandlung

1.3 Wie waren die Wetterverhältnisse zum Zeitpunkt Ihres Besuches?

Trocken

2. Hygiene und Atmosphäre im Innenbereich

100.00% (65 / 65)

2.1 Funktionierten in dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis alle Lampen/Beleuchtungskörper einwandfrei?

5/5

Ja

2.2 War der Raum, in dem die Behandlung stattfand, insgesamt (Böden, Ablagen, Spiegel) absolut sauber und ordentlich?

10/10

Ja

2.3 War der Stuhl, auf dem Sie zur Behandlung Platz nahmen, sauber gereinigt?

10/10

Ja

2.4 Machten die Handtücher, die Sie sehen konnten, einen frischen, sauberen Eindruck?

10/10

Ja

2.5 In dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis sollen keine störenden Gerüche unangenehm auffallen. Wurde das eingehalten?

10/10

Ja

2.6 War die Raumtemperatur angenehm (d. h. weder zu kalt noch zu heiß)?

10/10

Ja

2.7 Durften Sie die Hintergrundmusik selbst aussuchen?

5/5

Ja

2.8 War gleich erkennbar, ob eine bestimmte Marke (= Pflegeserie einer bestimmten Firma) angeboten wurde?

5/5

Ja

3. Auftreten der Mitarbeiter insgesamt

100.00% (60 / 60)

3.1 Waren alle Mitarbeiter so gekleidet, dass man sie direkt als Mitarbeiter erkennen konnte?

5/5

Ja

3.2 Hatten die Mitarbeiter insgesamt ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild?

10/10

Ja

3.3 Wirkten die Mitarbeiter auf Sie als Kunden insgesamt freundlich/herzlich?

10/10

Ja

3.4 Die Mitarbeiter dürfen keinesfalls in dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis Kaugummi kauen oder telefonieren! Wurde das eingehalten?

5/5

Ja

3.5 Die Mitarbeiter dürfen in dem/r Kosmetikinstitut/ Nagelstudio/ Fußpflegepraxis auch nicht rauchen, Speisen essen oder vor den Gästen Getränke zu sich nehmen. Wurde auch das eingehalten?

10/10

Ja

3.6 Machten die Mitarbeiter insgesamt einen fleißigen, engagierten und Ihnen zugewandten Eindruck (nicht gelangweilt)?

10/10

Ja

3.7 Machten die Mitarbeiter den Eindruck, ein gut eingespieltes Team, das gut untereinander zusammenarbeitet, zu sein (mit erkennbarem Teamgeist)? 5/5

Ja

3.8 Die Mitarbeiter dürfen, wenn eindeutig sichtbar ist, dass Kunden auf die Behandlung warten, keinesfalls miteinander reden/plaudern oder sich offenkundig mit Privatdingen beschäftigen. Wurde das eingehalten? 5/5

Ja

4. Auftreten der Mitarbeiter, die Ihre Behandlung vorgenommen haben 100.00% (30 / 30)

4.1 An Ihrer/m Kosmetiker/in/ Naildesigner/in/ Fußpfleger/in sollten keinesfalls störende Gerüche auffallen. Wurde das eingehalten? 10/10

Ja

4.2 Hatte Ihr/e Kosmetiker/in/ Naildesigner/in /Fußpfleger/in saubere Hände und gepflegte Fingernägel? 10/10

Ja

4.3 War Ihre Kosmetikerin/ Naildesignerin/ Fußpflegerin ordentlich/adrett geschminkt? 5/5

Ja

4.4 Passte Ihrer Meinung nach das Erscheinungsbild (Outfit) zum Unternehmen? 5/5

Ja

5. Begrüßung 100.00% (25 / 25)

5.1 Wurden Sie nach Betreten der Räumlichkeiten begrüßt? 10/10

Ja

5.2 Wenn ja, passierte das mit einem Lächeln und Blickkontakt (freundlich)? 5/5

Ja

5.3 Wenn ja, wurde Ihnen aus Mantel/Jacke/Sakko geholfen bzw. Hilfe dabei angeboten? 5/5

Ja

5.4 Falls Sie beobachten konnten, dass andere Kunden in das/die Kosmetikinstitut/Nagelstudio/Fußpflegepraxis kamen, wurden diese begrüßt und evtl. gebeten, kurz zu warten?

Ich konnte keine weiteren hereinkommenden Kunden sehen

5.5 Hat man Ihnen gezeigt, wo Sie Kleidung und Tasche ablegen/abstellen konnten? 5/5

Ja

5.6 Falls Sie im Institut von weiteren Mitarbeitern wahrgenommen wurden, wurden Sie auch von diesen begrüßt?

Ich wurde von keinen weiteren Mitarbeitern wahrgenommen

6. Behandlung 100.00% (135 / 135)

6.1 Hat man sich Ihnen gleich nach dem Eintreten zugewandt oder um Sie gekümmert (z.B. dass man Ihnen in der Ankommensphase ein Getränk angeboten hat oder gleich mit Beratung/Behandlung begonnen wurde?) 5/5

Ja

6.2 Begann die Behandlung pünktlich? 15/15

Ja

6.4 Wurde Ihnen vor der Behandlung eine Decke umgelegt/angeboten? 5/5

Ja

6.5 Hat man vor der Behandlung Ihre Wünsche, Probleme und Bedürfnisse erfragt? 10/10

Ja

6.6 Wurde, noch bevor mit der eigentlichen Behandlung begonnen wurde, eine Hautanalyse/Anamnese gemacht? 10/10

Ja

6.7 Wurde jeder neue Behandlungsschritt erklärt (verwendete Produkte, Wirkungsweise, Technologie/Methoden)? 10/10

Ja

6.8 Wurden Sie über Produkte, die bei Ihnen verwendet wurden, aufgeklärt?	10/10
Ja	
6.9 Ihr/e Behandler/in sollte keinesfalls unmittelbar vor der Behandlung rauchen: Wurde dies eingehalten?	10/10
Ja	
6.10 Hatte Ihr/e Behandler/in insgesamt im Umgang mit Ihnen eine freundliche Art?	10/10
Ja	
6.11 Auf Ihre Frage nach einer Empfehlung oder Beratung hin, wurden Sie so beraten, dass Sie Vertrauen in Ihre/n Behandler/in haben konnten?	5/5
Ja	
6.12 Ihr/e Behandler/in sollte Sie auf keinen Fall in unangenehmer Art und Weise zu einem bestimmten Angebot hin drängen! Wurde das eingehalten?	10/10
Ja	
6.13 Wurden Sie während der Behandlung von Ihrer Kosmetikerin/Naildesignerin/Fußpflegerin immer wieder einmal nach Ihrer Meinung oder Ihrem Wohlbefinden rückgefragt?	5/5
Ja	
6.14 Hat sich Ihr/e Kosmetiker/in/Naildesigner/in/Fußpfleger/in genügend Zeit für Sie genommen?	10/10
Ja	
6.15 War die Zeit, die die/der Kosmetiker/in/Naildesigner/in/Fußpfleger/in für Ihre Behandlung brauchte, angemessen, d. h. nicht unzumutbar kurz bzw. lang?	10/10
Ja	
6.16 Wurde Ihnen, ohne dass Sie selbst danach fragen mussten, Vorschläge für zu Hause gemacht?	5/5
Ja	
6.17 Empfinden Sie die Behandlung insgesamt als angenehm und fachlich versiert?	5/5
Ja	

7. Kassenabwicklung

100.00% (10 / 10)

7.1 Hat man zu Ihnen bei der Nennung des zu zahlenden Betrages deutlich hörbar „Bitte“ gesagt bzw. Ihnen beim Bezahlen gedankt?	5/5
Ja	
7.2 Wurde Ihnen eine Quittung übergeben?	5/5
Ja	

8. Verabschiedung

100.00% (25 / 25)

8.1 Wurde Ihnen ausdrücklich für Ihren Besuch gedankt?	5/5
Ja	
8.2 Wurden Sie beim Verlassen des Geschäftes verabschiedet?	10/10
Ja	
8.3 Falls ja, passierte das mit einem Lächeln oder Blickkontakt (freundlich)?	5/5
Ja	
8.4 Falls ja, war man Ihnen beim Anziehen von Mantel/Jacke/Sakko behilflich (holen, hineinhelpfen)?	5/5
Ja	
8.5 Falls Ihr Weggehen von anderen Mitarbeitern offensichtlich wahrgenommen wurde, wurden Sie auch von diesen verabschiedet?	
Ich wurde von keinen weiteren Mitarbeitern wahrgenommen	

9. Kundenbindung

100.00% (40 / 40)

9.1 Wurden Ihnen während Ihres Aufenthaltes zusätzliche Dienste wie 1. (im Kosmetikinstitut) Wimpern/Brauen färben, Augenbrauen zupfen, 2. (im Nagelstudio) Modellage/Nail Art, 3. (in der Fußpflegepraxis) Fußmassagen, Nail Art, Wellnessangebote angeboten, d. h. erwähnt, dass es sie gibt?	5/5
Ja	

9.2 Wurden Ihnen Kaffee, Tee und andere Getränke zur Erfrischung angeboten?	10/10
Ja	
9.3 Hat man Ihnen individuell auf Sie abgestimmte Produkte angeboten und Ihnen ihren Nutzen erklärt?	10/10
Ja	
9.4 Wurden Sie mündlich eingeladen, das/die Kosmetikinstitut/Nagelstudio/Fußpflegepraxis wieder zu besuchen?	5/5
Ja	
9.5 Wurde Ihnen eine Visitenkarte oder anderes Werbematerial (z. B. Aktionshinweise ...) mitgegeben?	5/5
Ja	
9.6 Lagen im Geschäft bzw. im Kassbereich für den Kunden sichtbar Visitenkarten zur selbstständigen Mitnahme aus?	5/5
Ja	

10. Feedback Testkunde

100.00% (10 / 10)

10.1 Würden Sie diese/s Kosmetikinstitut/Nagelstudio/Fußpflegepraxis (heutige Erfahrung) an andere Personen weiterempfehlen?	10/10
Ja	

11. Terminvereinbarung

100.00% (25 / 25)

11.1 Wie oft läutete das Telefon, bis sich ein Mitarbeiter meldete?	
Der Anruf wurde beim ersten Versuch nicht entgegengenommen	
11.2 Meldete sich der Mitarbeiter verständlich mit dem Namen des Geschäftes, dem eigenen Namen und einem Gruß?	10/10
Ja	
11.3 Wurde das Gespräch in freundlicher und deutlicher Art und Weise von dem Mitarbeiter geführt und wurden alle Fragen freundlich beantwortet?	10/10
Ja	
11.4 Wurde der vereinbarte Termin zur Bestätigung des richtigen Verständnisses wiederholt?	5/5
Ja	

12. Erlebnisbericht

12.1 Beschreiben Sie hier sehr ausführlich und chronologisch Ihre Erfahrungen, die Sie mit dem Dienstleister gemacht haben, von der Terminvereinbarung bis hin zur Verabschiedung und gehen Sie dabei auf positive sowie negative Auffälligkeiten ein.

Als ich den Termin vereinbaren wollte, wurde das Telefon zunächst nicht persönlich in Empfang genommen. Jedoch konnte ich eine Nachricht auf dem Band hinterlassen und ich wurde innerhalb von 5 Minuten zurück gerufen. Eine kurzfristige Terminvereinbarung war nicht möglich, aber letztlich konnte ich mir, mit einem Zeithorizont von 3 Wochen, einen Wunschtermin frei raussuchen. Das war akzeptabel und ich war sehr zufrieden. Das Telefonat verlief auf einer höflichen Ebene und ich hatte das Gefühl im Studio willkommen zu sein.

Das Kosmetikinstitut war einfach auffindbar, da es im Vorgarten exponiert ein Firmenschild gab. Ich klingelte, die Tür wurde mir persönlich geöffnet und ich wurde herzlich empfangen. Zunächst wurde mir erklärt, dass für Kunden Hausschuhe zur Verfügung stehen und ich durfte auf einer Bank Platz nehmen, wo mir die richtige Größe gereicht wurde. Nun wurde mir die Vorgehensweise erklärt bzw. ich wurde gefragt, ob ich einverstanden bin, wenn wir kurz einen Rundgang machen, da ich noch nie da war und ich das Institut erst einmal kennenlernen sollte. Wir gingen ins obere Stockwerk und mir wurde alles gezeigt. Am Schluss endeten wir in einem Raum mit einer Sitzgelegenheit und vielen Verkaufsprodukten, die sowohl Kosmetik wie Dekoartikel wie Mode umfassten. Überhaupt waren alle Räume sehr üppig dekoriert bzw. mit Verkaufsartikeln bestückt. Mir persönlich war es auf den ersten Blick etwas zu überladen, aber mit der Zeit empfand ich die vielen platzierten Details als interessant, nicht alltäglich, sondern individuell. Nachdem ich Platz genommen hatte, sollte ich einen Fragebogen mit persönlichen Daten ausfüllen und unterschreiben. Es ging hauptsächlich um den Datenschutz. Alles war transparent erklärt.

Weiter sollte ich ein bisschen über meine Motivation erzählen, warum ich den Termin vereinbart habe, welche Routine ich habe und wie ich auf das Institut gestoßen bin. Das ganze war von angenehmem Small-Talk begleitet, was eine gemeinsame Basis und Bezug schaffte. Nachdem wir besprochen hatten, welche Anwendung für mich passend ist, wobei der Mitarbeiter anhand meiner Situation individuelle Empfehlungen aussprach und mir eine kostenfreie Wimpern- und Brauenfärbung sowie eine Vlies Maske anbot, wurde ich in den Behandlungsraum gebeten. Ich sollte mich oben frei machen und mich auf die tadellos saubere Liege legen. Der Mitarbeiter erklärte mir, dass die Liege beheizt sei und fragte, wie ich zugedeckt werden möchte. Nachdem ich sagte, dass ich es gerne warm habe, wurde ich entsprechend auf angenehme Weise mit flauschigen Decken eingepackt. Die Haare wurden mit einer Haube geschützt und der Mitarbeiter erklärte nochmals die ersten Schritte, welche Produkte zur Anwendung kommen und wie sie wirken. Auch wurde ich immer wieder nach meinem Wohlbefinden befragt. Sehr schön war, dass der Mitarbeiter seine Arbeit kommentierte, aber nur in einem angemessenen Maße, so dass ich perfekt entspannen konnte. Die gesamte Anwendung mit leichten Massagen im Gesicht, Hals und Dekolté/Nacken war absolut wohltuend und voller Genuss. Das Timing war ebenfalls sehr gut und ich hatte nie das Gefühl, dass der Mitarbeiter in Zeitdruck geraten ist. Auffallend war, dass der Mitarbeiter am Schluss der Behandlung dankte und mir sagte, dass es ihm eine Freude war. Anschließend tranken wir eine Tasse Tee, wobei mir zwei Pflegeprodukte für meine spezifischen Probleme empfohlen wurden. Sowohl die Marke als auch das Produkt wurden vorgestellt. Die Ausführungen waren überzeugend, aber auch als ich sagte, dass ich es nicht kaufe, blieb der Mitarbeiter freundlich und verwies mich auf den Online-Shop. Am Schluss erhielt ich die Rechnung mit einem Wertgutschein für den Folgebesuch. Danach wurde ich zur Tür begleitet, wo ich an der Strasse sehen konnte, dass der nächste Kunde gerade angekommen war.

Insgesamt war mein Besuch absolut positiv und für mich stimmte alles. Die Behandlung und der Kontakt mit dem Mitarbeiter waren professionell und zielführend, d.h. es brachte den gewünschten Effekt und ich fühlte mich sehr erholt.

Zufrieden?

medical cosmetics
Ulrike Schaaf-Deege



Liebe Kundin,
sie waren rundherum mit uns zufrieden?

Dann hinterlassen Sie uns
doch eine Google Rezension
oder einen Gästebucheintrag
auf unserer Homepage
www.medical-wellness-deege.de



Als Dank dafür erhalten Sie von
uns ein Augenlifting
im Wert von 25 Euro bei Ihrer
nächsten Behandlung.



8 - Wilhelm-Busch-Str. 3, Haßloch 67454

2019-10-17

1272665