

Institut

So geht's glatt

Elektro-Epilation – Dienstleistung am Kunden

Foto: Fotolia/Alexander Yakovlev

Kunden, die unerwünschte Härchen plagen, erwarten von Ihnen eine handwerklich gute Leistung. Aber es geht um mehr. Mit psychologischem Feingefühl sollten Sie auf Befindlichkeiten eingehen.

Fachkenntnisse sind für Sie als Elektrologistin – wie auch bei einer Kosmetikerin – unerlässlich. Nur mit handwerklichem Geschick und Können lassen sich die erwarteten Ergebnisse erzielen. Neben all dem Wissen kommt es aber auch darauf an, Freude am Umgang mit Menschen zu haben und auf deren Bedürfnisse und Befindlichkeiten einzugehen, damit sich beide Seiten – Behandler und Kunde – bei der gemeinsamen Arbeit gut fühlen. Bei der Elektro-Epilation gibt es kein Einheitsrezept. Jeder Fall ist individuell und anders. Die Methoden müssen auf jedes Bedürfnis hin abgestimmt werden.

Kein Standardprogramm

Die Epilationsbehandlung kann durchaus länger dauern, als im Vorfeld erwartet. Von Termin zu Termin können sich Änderungen im Behandlungsablauf ergeben. Präzision ist gefragt. Denn es gilt das Motto: „Erst die Haut, dann das Haar.“ Sie müssen auf die aktuelle Situation eingehen, Hautreaktionen und den späteren Hautzustand im Blick haben, um z. B. zu entscheiden, wie viele Haare Sie in der aktuellen Behandlungseinheit am besten mit welcher Technik entfernen.

Klar gibt es Richtlinien und Erfahrungswerte. Doch diese sind immer auf den Kunden zuzuschneiden. Vorgefertigte, unumstößliche Schemata zu Methoden, Technik, Behandlungszeiten, Stundenanzahl für die Entfernung von Haaren in bestimmten Bereichen, an denen man

sich orientieren muss, kann es nicht geben. Denn es geht schließlich um die Behandlung eines Menschen – mit seinen Befindlichkeiten. Entscheidend sind die jeweiligen Reaktionen seines Körpers, der direkte Einfluss der Elektro-Epilation auf seine Haut und – ganz wichtiger Punkt – seine psychische Verfassung und Gesamtkonstitution.

Durch die (Über-)Behaarung stehen die Kunden unter einem nicht zu unterschätzenden (Leidens-)Druck. Dabei kann es sehr verschieden sein, welche Haare an welchen Körperpartien aus welchen Gründen auch immer als extrem störend empfunden werden. Zusätzlich spielen häufig belastende Umstände im persönlichen Lebensbereich eine große Rolle. Man denke an berufliche, gesundheitliche oder familiäre Probleme. Und nicht zuletzt hat man es – ganz schlicht – auch mit sehr unterschiedlichen Charakteren zu tun – für Sie eine große, tägliche Herausforderung.

Sich einlassen

Zwar sollen Sie sich nicht als „seelischen Mülleimer“ missbrauchen lassen, woran Sie selbst Schaden nehmen würden. Aber ein Stück weit müssen Sie sich sicher auf den Kunden einlassen und sollten versuchen, sich in seine Lage zu versetzen, damit sich der Kunde gut aufgehoben fühlt. Flexibilität kann viel Konfliktpotenzial entschärfen. Einige Beispiele aus der Praxis:

■ Eine Kundin hat durch ihre Kinder täglich Kontakt mit Nachbarn, Schul-

kameraden und deren Eltern. Am Kinn hat sie dunkle, teils feine, teils dicke Haare, die aber in jeder Form für sie inakzeptabel sind und die sie maximal einige Tage nachwachsen lassen möchte. Sie ist eine sehr pünktliche Person und musste bei einem Termin einige Minuten warten, weil sich der Zeitplan durch eine zuvor verspätete Kundin verschoben hatte. Ihr Ärger war ihr schon beim Betreten der Räume durch ihr Verhalten anzumerken. Sie hat sich sofort beschwert und sich gar nicht erst in den Wartebereich gesetzt. Hintergrund war, dass sie Stress in der Familie hatte, sich schon bei der Anfahrt zum Termin unter Druck fühlte, weil sie pünktlich wieder daheim sein musste.

Angemessen antworten

Mein Tipp: Reagieren Sie hier sofort und entschärfen die Aufregung. Erklären Sie, wie es zu der Verspätung kam, signalisieren Verständnis und bieten eine Kompromisslösung an. In diesem Fall einigten wir uns darauf, ausschließlich die dickeren Haare zügig zu entfernen. Die Kundin konnte alle Folgetermine einhalten und verließ meine Praxis mit einem Lächeln.

■ Eine Kundin leidet unter extrem starker, dunkler und dicker Behaarung an Gesicht und Hals. Täglich hat sie Kontakt mit ihrer Umwelt, weil sie im Beruf steht, Sport treibt und in Freizeitgruppen aktiv ist. Sie ist dauernd mit ihrem Problem konfrontiert, denn sie sieht und fühlt die behaarten Bereiche ständig und leidet dort unter Entzündungen. Zudem fühlt sie sich als Frau und kommt nicht mit ihrem männlichen Erscheinungsbild klar. Sie ist ungeduldig, sehr fordernd und anderen Menschen gegenüber auch abweisend. Zusätzlich spielen Missstände im privaten Bereich eine Rolle. Dies alles mit Ruhe aufzufangen,

Das fachliche Wissen und Können

Wer als Elektrologistin professionell arbeiten möchte, muss eine fundierte Ausbildung absolviert haben. Man sollte sich auch regelmäßig weiterbilden und viel praktische Erfahrungen sammeln. Schließlich erfordert die Arbeit qualifiziertes Wissen und auch handwerkliches Geschick. Jeder muss genau abschätzen können, wie er mit der Sonde/Nadel zu arbeiten hat, der elektrische Strom muss im Gewebe präzise appliziert werden.

Viele Ihrer Kunden leiden unter unerwünschtem Haarwuchs bzw. einer Überbehaarung, die nicht selten auch gut sichtbare Hautbereiche betrifft. Sie wünschen bzw. erwarten sich daher von Ihnen, dass Sie die Haare permanent entfernen, sie also für immer haarfrei

werden und das dann auch wirklich bleiben. Sie setzen oft ihre ganze Hoffnung in Sie und Ihre Dienstleistung.

Auf dem Weg zum Erfolg müssen Sie daher verschiedene Kriterien/Faktoren einbeziehen, z. B.

- Art des Behandlungsareals (Gesicht oder Körper)
- Hautreaktionen
- Schmerzempfindlichkeit
- Haut- und Gewebeszustand

All diese Parameter beeinflussen, wie Sie mit der individuellen Situation umzugehen haben. Ihr fachliches Wissen ist letztlich entscheidend. Nur mit ihm sind Sie in der Lage, „unter“ die Hautoberfläche zu sehen, das Erscheinungsbild des Haarschafts angemessen zu interpretieren, die geeignete Methode



Foto: Iris Gminski/Elipa

Das richtige Material und die passende Technik sind unabdingbar. Aber es geht auch um Gefühle

auszuwählen, die auch von der tolerierbaren Schmerzgrenze des Kunden abhängt. Wichtig ist eine ehrliche, offene Aufklärung des Kunden. Und: Der Kunde soll sich wohlfühlen, weshalb Sie auf seine Tagesform eingehen müssen.

sich nicht von der Stimmung mitreißen zu lassen, erfordert Selbstbeherrschung sowie klare Aussagen zu „Spielregeln“. Erklären Sie die Behandlungsabläufe und Hautreaktionen. Machen Sie deutlich, dass die Behandlung schwierig und langwierig werden kann. Ignorieren Sie es, wenn der Kunde es nicht zeigen kann, dass er der Behandlung eigentlich positiv gegenübersteht. Das kommt von allein, wenn man „über den Berg ist“ und sich die Gesamtbehaarung deutlich lichtet. Dann wird auch die Kundin eine völlig andere sein.

Aufmerksamer Begleiter

■ Eine weitere Kundin ist sehr zurückhaltend, eher introvertiert und geduldig. Zu spüren ist, dass sie bei langen Behandlungen aber sehr sensibel reagiert. Dann hilft es, die Position auf der Liege öfter zu verändern, Pausen zu machen, die Kun-

din die Musik auswählen zu lassen, Getränke zu reichen und z. B. Decke und Nackenrolle anzubieten. Lockerer wird die Kundin auch, wenn man sie geschickt zu einem Gespräch über den persönlichen Lebensbereich einlädt.

■ Einen sehr sensiblen Umgang erfordern Kunden, die körperlich und geistig sehr stark eingeschränkt sind. Sie kommen häufig in Begleitung, so dass Sie es mit zwei Kommunikationspartnern zu tun haben. Reagieren Sie flexibel, wenn Bewegungsstörungen eine Modifikation des Behandlungsablaufes erfordern. Sorgen Sie auch für einen einfühlsamen und angemessenen verbalen Austausch und schneiden Ihr Vorgehen ganz gezielt auf die individuellen Bedürfnisse zu.

■ Besonders herausfordernd sind auch Kunden, die bei vorherigen Epilationen schlechte Erfahrungen gemacht haben. Sei es bei der Elektro-Epilation z. B. durch Spätfolgen

wie Narben oder Pigmentierungen, oder bei anderen Methoden durch mangelnde Resultate, wieder nachwachsende Haare oder Spätfolgen. Diese Kunden sind sehr skeptisch und in hohem Maße misstrauisch. Durch Kompetenz und sachliche Erklärungen gewinnen Sie dann Vertrauen. Beantworten Sie die Fragen detailliert und klar. ■

Auf einen Blick

Autorin

Iris Gminski, CPE, ITEC, beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit der Elektro-Epilation. Sie wurde in den USA, England, Saudi-Arabien und Deutschland ausgebildet und hat in den USA die international anerkannte Elektrologistenprüfung abgelegt. Sie führt ein eigenes Institut und bildet auch Elektrologisten aus.



Kontakt

Info@elipa.de