



## Leitfaden Neukunden und Produktverkauf

### Vorgespräch

Sie begrüßen Ihre Kundin mit Namen und stellen sich auch selbst vor. Nehmen Sie Ihrer Kundin gegebenenfalls die Jacke ab und bieten ihr einen gemütlichen Sitzplatz an. Wenn nicht vorhanden, findet das Vorgespräch (sitzend) – in Augenhöhe - auf der Kosmetikliege statt. Sie reichen der Kundin je nach Wunsch Tee, Kaffee oder Wasser.

Nun tragen Sie das PHYTO PUMPKIN ENZYME PEEL medium dünn auf dem Handrücken Ihrer Kundin auf. Sie klären in der Zwischenzeit folgende Fragen:

- Was erwartet die Kundin von ihrem Besuch bei Ihnen?
- Was möchte sie an ihrer Haut verbessern?  
(Dabei konzentrieren Sie sich auf das wichtigste Problem)
- Fragen Sie die Kundin, wie Sie Ihre Haut selbst einschätzt  
(anhand von Schulnoten von Note 1 sehr gut bis Note 6 ungenügend)
- Gehen Sie mit Ihrer Kundin die gesundheitsspezifischen Fragen des Anamnesebogens (Karteikarte) von AND skincare durch und vermerken Sie alle Angaben. Je mehr Sie über die Kundin erfahren, desto besser können Sie sie behandeln. Wenn möglich, machen Sie Bilder von der Haut Ihrer Kundin um den Ursprungszustand festzuhalten. Kunden vergessen manchmal, wie die Haut zu Beginn aussah. Auch wenn die Verbesserung des Hautbilds mal stagnieren sollte, ist das Foto ein wichtiges Tool. -> Diese Bilder in der Karteikarte, auf dem Handy oder dem Tablet aufbewahren.
- Kundenvereinbarung bzw. Behandlungsvertrag unterschreiben lassen.

### AND erklären

Bei den Produkten von A NATURAL DIFFERENCE handelt es sich um eine med. orientierte Systempflege, welche als solches die besten Ergebnisse liefert. AND skincare setzt da an, wo die normale Pflegekosmetik an ihre Grenzen stößt und deckt die ganze Palette im Bereich Problemhaut und Anti-Aging mit einem ausgereiften Behandlungs- und Heimpflegekonzept ab.

Das PHYTO PUMPKIN ENZYME PEEL mit nassen Wattepads vom Handrücken abnehmen und mit Kleenex trocknen. Die Kundin beide Handrücken nebeneinander halten lassen um den Unterschiedlich deutlich zeigen zu können. Erklären Sie, dass dies nur ein „Vorgeschmack“ ist im Hinblick auf die kurze Einwirkzeit der Handbehandlung.



## Behandlung

- Anamnese, Behandlungsempfehlung aussprechen
- Während der Behandlung kurz erklären was gemacht wird:  
z. B. bei Pumpkin: Natürliches Enzympeeling vom Kürbis, welches peelt, Feuchtigkeit zuführt und gleichzeitig farbausgleichend wirkt.
- Wenn die Kundin keine weiteren Fragen hat belassen wir es dabei und gönnen ihr Ruhe und Entspannung.
- Während der Maskenpause überlegen Sie sich, welche Produkte die Kundin in der Heimpflege benötigt und stellen diese an der Kasse bereit:
  - Reinigung (Cleansing Bar und ARC)
  - Tag-und Nachtpflege
  - Wirkstoffkonzentrat
  - Maske
  - REFLECTIVES Mineral Make-up

In der AND Produktwelt die Produkte, welche sie speziell für die Kundin ausgesucht haben, markieren.

## Nach der Behandlung

- Direkt nach Abschluss der Behandlung, noch während die Kundin auf der Behandlungsliege liegt, übergeben Sie Ihr einen Handspiegel. Schauen Sie sich mit Ihrer Kundin zusammen das Ergebnis an und weisen Sie auf die schöne, glatte und zarte Haut hin.

## Merke

- Immer mindestens 5 Produkte bereitstellen.
- Geben Sie Ihrer Kundin ein Produkt in die Hand (was die Kundin in der Hand hat, kauft sie in der Regel auch).
- Wenn Sie bei Neukunden gerne die Starter-Sets verkaufen, stellen Sie immer zwei verschiedene Sets zur Auswahl um die Alternativfrage stellen zu können:  
→ Möchten Sie Set A oder Set B?
- Auch hier ganz wichtig: Ein Set geben Sie der Kundin in die Hand.



## Abschlussgespräch

- Nach der Behandlung:  
Sie begleiten die Kundin zur Kasse und zeigen und erklären die Produkte, besonders die Reinigung, sollte sie die Cleansing Bars noch nicht kennen.
- Abwarten wie die Kundin reagiert.
- Im besten Fall nimmt sie alle Produkte und vereinbart einen Folgetermin.
- Sollte das nicht der Fall sein, der Kundin erklären das es für Ihre Haut sehr förderlich ist, mit wenigstens der Reinigung und einer Pflegecreme die notwendige Grundversorgung der Haut ohne Mineralöle und belastende Zusatzstoffe gewährleisten zu können. Die Philosophie Ihres Studios setzt voraus, dass Sie als Kosmetikerin in der Kabine und Ihre Kundin in der Heimpflege im Team zusammenarbeiten. Nur so sind die außergewöhnlich guten Erfolge zu erzielen.
- Kundin möchte Ihre Sachen erst noch aufbrauchen:  
Teilen sie Ihrer Kundin mit, dass Sie das verstehen können, es aber sehr schade wäre, um die schöne und gute Behandlung die Sie bekommen hat. Es ist kontraproduktiv in der Kabinenbehandlung die Haut von Mineralöl und Silikon zu befreien, um in der Heimpflege dann wieder Produkte mit Mineralöl und Silikon zu benutzen. So ist die Wirkung komplett aufgehoben. Besprechen, dass die Produkte für den Körper (z. B. für die Füße) verwendet werden sollen oder auch verschenkt werden können.
- Sie übergeben die Produktwelt und eventuell die aktuelle Ausgabe von Secrets zusammen mit den gekauften Produkten in einer schicken AND skincare Hochglanztasche.

## Verkaufstipps

- Schlagworte verwenden, z. B. saubere Haut, pralle Haut, strahlende Haut, bombastische Ergebnisse, Ihre Haut wird „entfaltet“ und bekommt eine gigantische Dosis Feuchtigkeit. Der Durstlöcher für ihre Haut.
- Gewinnen Sie Ihre Kundin für sich mit Ihrem Fachwissen. Allerdings sollte es ein guter Mix aus Fachwissen und Verkaufsargumenten sein. Zu viel Wissen kann die Kundin „erschlagen“.
- Stellen Sie Ihren Kunden fragen, wer hinterfragt, erfährt auch, was die Endkunden in Bezug auf Ihre Haut wirklich wollen  
-> „Wer fragt, der führt“.
- Der Kundin mitteilen, dass Sie Ihrer Haut Zeit gibt AND skincare kennenzulernen. Umstellung auf neue Produkte erklären – auf FAQs verweisen in Kundenbroschüre – gerade beim Erstgebrauch von AND skincare. Den Flyer „Warum Ihre Haut die Produkte von AND skincare benötigt“ überreichen.