

# „Zahlt sich im Endeffekt aus“



Mit dem Landesinnungsverband Bayern hat sich der erste Innungsverband dazu entschlossen, einen Kooperationsvertrag mit der Friseurklassifizierung Deutschland abzuschließen. Über die Beweggründe, die internen Diskussionen, das Für und Wider, hat CLIPS mit Doris Ortlieb, der Geschäftsführerin des Landesinnungsverbandes Bayern gesprochen.



**CLIPS:** Frau Ortlieb, der Kooperationsvertrag beinhaltet eine prozentuale Vergünstigung für Innungsmitglieder, aber natürlich geht es nicht nur um die Ersparnis. Letztlich sprechen Sie sich mit der Kooperation für das Modell Friseurklassifizierung aus. Was hat Sie dazu bewogen?

**Doris Ortlieb:** Bei unseren Mitgliedsbetrieben besteht großes Interesse an einer Zertifizierung oder Klassifizierung. Vor Jahren gab es daher die Überlegung, als Verband eine eigene Zertifizierung aufzubauen. Letztlich haben wir uns aber entschlossen, uns einen geeigneten Kooperationspartner am Markt zu suchen. Als Verband sind wir zu einer gewissen Neutralität gegenüber den Betrieben verpflichtet. Im Herbst 2011 haben wir nun den Delegierten bei unserer Mitgliederversammlung die Friseurklassifizierung Deutschland vorgestellt.

Nach durchaus kontroverser Diskussion wurde eine Zusammenarbeit mehr-

heitlich befürwortet. Mit dem Kooperationsvertrag setzen wir den Auftrag um, den uns die Mitgliederversammlung erteilt hat. Damit erweitern wir das Spektrum der zahlreichen Kooperationen zugunsten unserer Mitglieder.

Die meiste Kritik an der Friseurklassifizierung entzündet sich ja an dem vermeintlichen Aufwand, den ein Friseurunternehmer selbst betreiben muss, bis er den Erfassungsbogen abgeben kann. Warum „muten“ Sie Ihren Mitgliedern das trotzdem zu?

Wir muten unseren Mitgliedern gerne zu, am Erfolg ihrer Salons zu arbeiten. Der Fragebogen der Friseurklassifizierung ist ein gutes Hilfsmittel, um zu rekapitulieren, was mache ich warum und wie. Und gegebenenfalls eben auch Dinge zu verändern und damit Leistung und Service für die Kunden zu verbessern. Die Klassifizierung ist für den Unternehmer sicherlich mit einigem Aufwand verbunden. Doch die investierte Zeit kommt dem Salon zugute und zahlt sich im Endeffekt aus. Als Landesinnungsverband haben wir großes Interesse an der Stärkung der Innungsbetriebe im Markt.

Die meisten Friseure wollen ja beim Thema Sterne hoch hinaus. Ist der 2- oder 3-Sterne-Friseur aus Ihrer Sicht eher ein Makel oder ein erstrebenswertes Ziel?

Jede Anzahl von Sternen beinhaltet ein bestimmtes Versprechen gegenüber dem Kunden. Und es gibt eben genauso Kunden für 2-Sterne- wie für 4-Sterne-Salons. Das Klassifizierungssystem ist so transparent, dass der Friseur im Vorfeld abschätzen kann, wie viele Sterne er für seinen Salon bekommt. Wenn er der Meinung ist, dass z. B. ein 3-Sterne-Salon den Ansprüchen seiner Kunden nicht gerecht wird, ist es höchste Zeit, das Salonkonzept weiterzuentwickeln. Unterstützung hierbei erfährt der Betrieb durch die Angebote seiner Innung und des Landesinnungsverbandes.

Als LIV müssen Sie ja vor allem daran interessiert sein, dass die Qualität der handwerklichen Dienstleistung hochgehalten wird – auch und gerade im Sinne des Kunden. Inwieweit unterstützt die Friseurklassifizierung Sie bei diesem Bestreben?

Eine gute Ausbildung der Mitarbeiter und deren kontinuierliche Weiterbildung sind Voraussetzungen für eine qualitativ hochwertige handwerkliche Dienstleistung. Die Friseurklassifizierung räumt den Themen Aus- und Weiterbildung sowie Qualitätsstandards breiten Raum ein. Betriebe, die an der Friseurklassifizierung teilnehmen wollen, setzen sich damit intensiv auseinander. Und wer in diesen Bereichen besonders aktiv ist, hat eben auch die Chance, mehr Sterne zu erreichen. Wir fördern die Aus- und

Weiterbildung durch Fachseminare, unsere Modeveranstaltungen und natürlich die Bayerische Meisterschaft auf der HAARE, der wichtigsten Regionalmesse für Friseure in Deutschland.

Der LIV Bayern ist der erste Innungsverband, der einen solchen Kooperationsvertrag abgeschlossen hat.

Ticken die Uhren in Bayern anders oder sind Sie einfach nur schneller?

Die im Zentralverband organisierten Landesinnungsverbände stimmen sich eng untereinander ab. Es ist oft so, dass ein Landesinnungsverband etwas ausprobiert und die anderen es dann übernehmen, wenn es sich bewährt hat. Bei der Friseurklassifizierung ist es der bayerische Verband, der den Versuch startet – obwohl wir natürlich immer gerne hören, dass in Bayern die Uhren anders gehen und wir schneller sind. Das haben wir vor kurzem beispielsweise auch mit unserem erfolgreichen Buch „Social Media für Friseur“ bewiesen.

Welchen Nutzen versprechen Sie sich als Verband von der Kooperation?

Die Friseurklassifizierung ist eine weitere interessante Leistung mit Preisvorteil für unsere Mitglieder und damit ein Argument für die Mitgliedschaft in Innung und Verband. Außerdem zeigen wir durch diese und andere Kooperationen, dass uns Betriebe mit Qualitätsbewusstsein und positiver Außendarstellung besonders am Herzen liegen.

Und welchen Nutzen dürfen sich die Innungsmitglieder von einer Friseurklassifizierung ihres Betriebes versprechen?

Bei der Masse an Anbietern ist es für die Betriebe wichtig, sich von den Mitbewerbern abzugrenzen. Und wer sich für die Klassifizierung mit seinem Salon auseinandersetzt, arbeitet in der Konsequenz an dessen Zukunft. Allerdings ist es fraglich, ob man der Friseurklassifizierung gerecht wird, wenn man nach dem Nutzen für den Betrieb fragt. Die Klassifizierung dient zunächst doch vor allem Kunden, die auf der Suche nach einem Friseur sind, als Entscheidungshilfe. Und kann es einen größeren Nutzen als zufriedene Kunden geben?

### Landesinnungsverband des bayerischen Friseurhandwerks

**Mit 59 Innungen und ca. 4.300 Mitgliedsbetrieben ist der LIV des bayerischen Friseurhandwerks nach Nordrhein-Westfalen der zweitgrößte Landesinnungsverband in Deutschland.** Die Bayern beweisen, dass eine moderne, aufgeschlossene Verbandsarbeit das sicherste Mittel gegen die viel beschworene Verbandsmüdigkeit ist. Man setzt stark auf PR- und Öffentlichkeitsarbeit, scheut nicht vor zukunftsweisenden Schritten und hat so die neuen Medien erfolgreich in die eigene Arbeit eingebunden. Der Blick für die „Klassiker“ geht dabei nicht verloren. Und so verspricht die „Haare 2012“ am 20./21. Oktober in Nürnberg, wiederum eine der erfolgreichsten Veranstaltungen im Herbst zu werden. Bei allem wird aber nicht die primäre Aufgabe eines Verbandes vergessen: das Aufgreifen der Themen, die den Mitgliedern unter den Nägeln brennen, und deren erfolgreiche Umsetzung. Wie in diesem Beitrag gezeigt, die Friseurklassifizierung. Seit 1993 steht Andreas Popp, der jetzige Präsident des Zentralverbandes, an der Spitze des bayerischen Verbandes, Doris Ortlieb – unsere Interviewpartnerin – ist seit dem 1. Oktober 2000 Geschäftsführerin des Landesverbandes.

#### Kontakte und mehr Informationen gibt es unter:

Landesinnungsverband des bayerischen Friseurhandwerks  
Pettenkoflerstraße 7, 80336 München  
Telefon 089/55029302  
info@friseurbayern.de, www.friseurbayern.de