

# Fokus aufs Zwischenmenschliche

In Teil 3 unserer Artikelserie zum Thema neue Ausbildungswege hat Friseurunternehmer und CLIPS-Autor Michael Hunger seine zukünftigen Azubis während ihrer Qualifizierungsmaßnahme besucht, um sich vor Ort über den eingeschlagenen Weg zu informieren. Ein Blick hinter die Kulissen des „Qualitäts-Einstiegsseminars“.



Foto: Shutterstock

**Heute ist es so weit**, ich werde Sie mitnehmen auf meiner Reise zu und durch die Friseurschule Amann & Bohn. Dort halten sich derzeit meine zukünftigen Assistentinnen auf, um im vierwöchigen Qualitäts-Einstiegsseminar in die Grundlagen des Friseurberufs eingeführt zu werden. Wozu hat ein Selbstständiger unter anderem Urlaub, wenn nicht um selbst und ständig sein Unternehmen beziehungsweise die Ausbildung zu optimieren?

Die Fahrt führt mich nach Lörrach, ins idyllisch gelegene Dreiländer-Eck im Südwesten der Republik. Der erste äußere Eindruck des Ausbildungszentrums Amann & Bohn ist professionell und sauber. Ich bin gespannt, was mich erwartet. Nach einer freundlichen Begrüßung wird mir das Ausbildungszentrum ausführlich gezeigt. Es freut mich, dass der ordentliche, gepflegte Eindruck während der Führung bestätigt wird. An den ersten Tagen nehme ich als passiver Zuhörer am Unterricht in diversen Klassen teil, um mir ein Bild über die breite Angebotspalette machen zu können. Den Rest der Zeit verbringe ich im „Qualitäts-Einstiegsseminar“, dem eigentlichen Grund meiner Reise. Neben fachlichen Ausbildungs-Inhalten wie Shampooieren, Kopfmassage, Handmassage, Auftragen von Tönungen, Ansatzfarbe und Pflegeprodukten sowie der praktischen Anwendung von Wellmitteln und Fixierung werden Grundlagen auf diversen Gebieten vermittelt. Die notwendigen Arbeitsmaterialien hatte ich meinen zukünftigen Assistenten bereits vorab

beschafft – eine für mich wichtige Hilfestellung, um mein Interesse an den Auszubildenden im Voraus zu bekunden. So weit, so gut. Die wichtigsten Seminarschwerpunkte sind für mich jedoch die zwischenmenschlichen. Speziell in diesen Bereichen zeigen sich bei den Lehrstellenbewerbern zunehmende Defizite. Dementsprechend werden hier folgende spezielle Ausbildungsinhalte vermittelt:

- Umgangsformen, Kundenbegrißung, Kundenbetreuung, Serviceverständnis
- eigenes Erscheinungsbild
- soziale Spielregeln und Kundenzufriedenheit

Besonders der Vortrag rund ums Thema „soziale Spielregeln“ hat mir imponiert. Das inhaltliche Niveau kann durchaus mit professionellen Seminaren für Fachkräfte mithalten. Viele Beispiele für den optimalen Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten werden erklärt, der Sinn und Zweck verständlich gemacht. Ein Vortrag, der allen Angestellten und Führungskräften gleichermaßen gut tun würde.

Während in der ein oder anderen Berufsschule den Auszubildenden erst einmal verstärkt deren Rechte in den Vordergrund gestellt werden, geht es hier vor allem um das Wir-Gefühl. Ein Ansatz entgegen dem Egoismus-Prinzip, hin zu einem erfolgreichen Start in einem Dienstleistungsberuf. Die Stimmung ist locker, aber bestimmt. Die Zügel werden längst nicht mehr so straff gehalten wie noch zu meiner Zeit in der



Im Internet nachzulesen: Die Tagebücher der Assistentinnen Chrissi und Madeleine.

Friseurschule Amann & Bohn. Alle Kurs Teilnehmer scheinen jedoch in den Ablauf integriert, die goldene Mitte zwischen streng und leger gefunden zu sein. Nach einem zusätzlichen freiwilligen Abendkurs lade ich meine angehenden Lehrlinge zu einem gemeinsamen Abendessen ein. Bei einem ungezwungenen Plausch bestärkt sich meine ursprüngliche Hoffnung, hier den richtigen Weg eingeschlagen zu haben. Ich freue mich auf den Ausbildungsstart in meinem Betrieb.

Bevor ich die Heimreise antrete, treffe ich noch Oliver Bohn, den Schulleiter. Er hat ebenso Urlaub, lässt es sich jedoch nicht nehmen, mich wenigstens kurz zu treffen. Ein abschließendes Gespräch bestätigt meinen positiven Gesamteindruck: In diesen vier Wochen haben meine angehenden Auszubildenden alle Grundlagen erhalten, um den Azubi-Salon-Alltag zu beherrschen. Damit meine ich speziell die sogenannten „Soft Skills“, also die „weichen Faktoren“, die sich vor allem im sozialen Bereich abspielen. Mal sehen, wie die praktische Umsetzung funktioniert. Im letzten Teil unserer Serie „Ausbildung

im Wandel der Zeit“ werde ich über die ersten sechs Wochen nach dem Einstiegsseminar berichten, dem Ausbildungsstart im Betrieb, erste Kundenkontakte, Erfahrungen und mein Resümee zum Thema begleitete Fachschul-Vorausbildung. **I**

**In unserer Serie „Ausbildung im Wandel“** beschreibt Michael Hunger die Schwierigkeiten, qualifizierten Nachwuchs zu finden. Dabei setzt Hunger auf das Modell der Qualifizierungsmaßnahme noch vor dem Ausbildungsstart im Salon. Wer Teil 1 und 2 der Serie nicht hat, kann die Beiträge per Mail anfordern:

[redaktion@clips-verlag.de](mailto:redaktion@clips-verlag.de).

**Sie möchten weitere Informationen zum Ablauf in Lörrach, von verschiedenen Seiten?** Die Tagebücher der beiden Assistentinnen Madeleine und Chrissi, mit Erfahrungsberichten rund um deren vierwöchigen Aufenthalt in der Friseurschule Amann & Bohn finden Sie im Internet unter: [www.friseur-hunger.de](http://www.friseur-hunger.de) → **M.Hunger** → **Autor** → 2009