



# Praktische Prüfungsvorbereitung für Friseure, Teil 1

**3. Auflage**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselderger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

**Europa-Nr.: 65650**

### Autoren:

Jutta Sauermann, Dinslaken  
Gero Buhmann, Recklinghausen

Verlagslektorat: Anke Horst

Hairstyling und Make-up: Randa Abdul-Majid, Recklinghausen  
Katharina Rogalla, Warendorf  
Hasret Celenc, Wuppertal

### Für die freundliche Unterstützung bei der Erstellung des Buches danken wir besonders:

- Haarmoden Beckmann, Recklinghausen – insbesondere Frau Randa Abdul-Majid und unseren Modellen
- Salon Schön & Werden, Solingen – insbesondere den Inhabern Havva und Ömer Aslan und ihren Mitarbeitern
- Salon Hair In The City, Wuppertal-Vohwinkel, insbesondere Hasret Celenc
- Zentralverband des Deutschen Friseurhandwerks, Köln für die Abdruckrechte der Seiten aus der Prüfungsmappe für die Gesellenprüfung des Friseurhandwerks Teil 1 + 2
- Frau Siegfried Lichtenberg, Friseurmeisterin
- Frau Melanie Birth
- Frau Alexandra Plaß

3. Auflage 2015; Nachdruck 2020

Druck 5 4 3

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-6567-4

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2015 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin  
Druck: UAB BALTO print, 08217 Vilnius (LT)  
Umschlag: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

# Vorwort

Der vorliegende Titel „Praktische Prüfungsvorbereitung für Friseure“ richtet sich sowohl an Auszubildende im Beruf Friseur/Friseurin, als auch an Lehrer, Ausbilder und Prüfer in diesem Berufsfeld.

## Inhaltliches

Der Inhalt ist eine praktische Anleitung für die Gesellenprüfung Teil I und gibt dem Leser eine Orientierung hinsichtlich der Rahmenbedingungen für die Ausgestaltung und des Ablaufs dieser ersten Prüfung innerhalb der Ausbildung.

Neben einer kurzen theoretischen Einführung zu den Prüfungsbedingungen werden anhand von praxisbezogenen Beispielen alle prüfungsrelevanten Teilbereiche besprochen, Fehler und Besonderheiten aufgezeigt und das situative Fachgespräch beispielhaft dargestellt.

## Informatives

Der „Ratgeber zur praktischen Gesellenprüfung“ (Seite 11), beantwortet typische Fragen von Auszubildenden vor der Prüfung Teil I. Die Antworten sind jeweils auf dem Prüferhandbuch aufbauend formuliert.

Auszüge aus der „Prüfungsmappe für die Gesellenprüfung des Friseurhandwerks Teil 1 + 2“ vom Zentralverband des Deutschen Friseurhandwerks sind mit Beispiel-Einträgen dargestellt (siehe Seite 29–30; 35–36).

## Neues

Die 3. Auflage wurde durchgehend aktualisiert und auf den neuesten Stand gebracht.

Wir wünschen allen Auszubildenden und allen, die sich beruflich fortbilden wollen, viel Freude und Erfolg mit diesem Buch und vor allem für die praktische Gesellenprüfung Teil I.

Kritische Hinweise und Vorschläge, die der Weiterentwicklung des Buches dienen, nehmen wir dankbar entgegen; gerne per E-Mail unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de).

Sommer 2015

Autoren und Verlag

Vorwort .....	3
<b>Gesetzlicher Rahmen der Gesellenprüfung</b> .....	5
<b>1 Gesellenprüfung</b> .....	5
1.1 Gesellenprüfung Teil I .....	5
1.1.1 Tätigkeiten innerhalb des Prüfungsbereiches .....	7
1.1.2 Prüfungszeit .....	7
1.1.3 Prüfungsorganisation .....	7
1.1.4 Prüfungsmappe .....	7
1.1.5 Gewichtung der Prüfungsleistungen .....	8
1.2 Arbeitsaufgabe und Prüfungsstück – vollständige Handlungen .....	8
1.2.1 Abbilden der vollständigen Handlung im situativen Fachgespräch .....	9
<b>Praktisches Vorgehen während der Gesellenprüfung</b> .....	11
<b>2 Ratgeber zur praktischen Gesellenprüfung</b> .....	11
<b>3 Vorbereitende Maßnahmen für die Gesellenprüfung</b> .....	13
<b>4 Haar und Kopfhaut beurteilen, reinigen und pflegen</b> .....	14
<b>5 Ausübung der Kopfmassage am Herrenmodell</b> .....	17
<b>6 Durchführung der Basishaarschnitte</b> .....	19
6.1 Erweiternd verlaufende Stufung .....	20
6.2 Kompakte Form .....	23
6.3 Graduierung .....	26
6.4 Uniforme Stufung .....	29
6.5 Fasson. ....	35
<b>7 Ausführung der dauerhaften Umformung am Beispiel der uniformen Stufung</b> .....	41
<b>8 Darstellung von verschiedenen Einlegetechniken</b> .....	45
<b>9 Beispiele für das situative Fachgespräch</b> .....	47
9.1 Beispiel „Dauerwelle“ .....	47
9.2 Beispiel „Damenfrisur“ .....	49
Bildquellenverzeichnis .....	51
Sachwortverzeichnis .....	52

# Gesetzlicher Rahmen der Gesellenprüfung

## 1 Gesellenprüfung

In der Gesellenprüfung soll die Auszubildende nachweisen, dass sie die im Beruf gestellten Anforderungen in Praxis und Theorie bewältigen kann. Die Ausbildungsordnung schreibt vor, welche Anforderungen dies im Einzelnen sind. Beispielhaft sind an dieser Stelle folgende Fertigkeiten und Kenntnisse genannt:

- Kunden- und dienstleistungsorientiertes Handeln,
- Betreuen, Beraten und Verkaufen,
- Pflegen des Haares und der Kopfhaut,
- Haare schneiden,
- Gestalten von Frisuren,
- Farbverändernde Haarbehandlungen,
- Dekorative Kosmetik und Maniküre,
- Betriebsorganisation.



Bild 1 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Handeln



Bild 2 Haare schneiden

Die Gesellenprüfung besteht aus zwei Teilen, welche zeitlich auseinanderliegen:

- Die Gesellenprüfung Teil I erfolgt in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres – also in der Regel ab Februar des Jahres.
- Die Gesellenprüfung Teil II findet am Ende der dreijährigen Ausbildung statt.

### 1.1 Gesellenprüfung Teil I

Die Gesellenprüfung Teil I bezieht sich inhaltlich auf die ersten drei Ausbildungshalbjahre. Es werden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erwartet, die wesentlich für die Berufsausbildung sind.

Mit dem Begriff **Fertigkeiten** beschreibt die Ausbildungsordnung die praktischen Arbeiten.

Mit den **Kenntnissen** sind die dazu notwendigen fachtheoretischen Überlegungen gemeint. Fertigkeiten und Kenntnisse müssen entsprechend einer im Ausbildungsrahmenplan festgelegten sachlichen und zeitlichen Reihenfolge vermittelt werden. Wenn eine vom Ausbildungsrahmenplan abweichende Organisation der Ausbildung notwendig wird, ist eine solche Änderung nur dann zulässig, wenn betriebspraktische Besonderheiten eine solche Abweichung erforderlich machen.

Wesentliche Eckpunkte der **fachpraktischen Ausbildung** in den ersten 18 Monaten sind u. a. die folgenden **klassischen** Fertigkeiten (gemäß Ausbildungsplan):

- Kundenorientiertes Handeln, Betreuen, Beraten, Verkaufen
- Haarreinigung und -pflege
- Haare schneiden
- Gestalten von Frisuren, Formgebung reversibel und irreversibel
- Farbverändernde Haarbehandlung
- Dekorative Kosmetik und Maniküre
- Betriebs- und Arbeitsabläufe
- Arbeitsschutz (u. a. persönliche Gesundheitsmaßnahmen)
- Pflegen der Arbeitsgeräte
- Informations- und Kommunikationssysteme

Von diesen klassischen Fertigkeiten sind folgende für die **Prüfung** vorgesehen (Prüfungsbereich):

- Serviceorientiertes Betreuen der Kundin
- Haar- und Kopfhautreinigung sowie -pflege
- Kopfmassage mit verschiedenen Techniken
- Haare schneiden mit verschiedenen Techniken
- Haare mit verschiedenen Umformungstechniken gestalten
- Auswahl der notwendigen Arbeitsgeräte und Hilfsmittel
- Einrichten und Pflegen des Arbeitsplatzes
- Entscheidungen für Vorgehensweisen erläutern und begründen (situatives Fachgespräch)



**Bild 1** Kundenempfang



**Bild 2** Friseurin im Umgang mit der Kundin



**Bild 3** Ermittlung des Kundenwunsches



**Bild 4** Ermittlung des Kopfhautzustandes



**Bild 5** Ermittlung der Haarstärke



**Bild 6** Anfeuchten der Haare



**Bild 7** Konturenschneiden auf der Haut



**Bild 8** Befestigung des Wickels

### 1.1.1 Tätigkeiten innerhalb des Prüfungsbereiches

Innerhalb des Prüfungsbereiches werden zwei grundlegende Tätigkeiten voneinander unterschieden:

- Prüfungsstück
- Arbeitsaufgabe

#### Prüfungsstück

Das Prüfungsstück umfasst die Dienstleistungen, die am Herrenmodell auszuführen sind. Gemeint sind dabei im Wesentlichen

- der klassische Haarschnitt, der ein Fasson sein muss,
- sowie eine Föhnfrisur.

#### Arbeitsaufgabe

Die Arbeitsaufgabe umfasst die Dienstleistungen, die am Damenmodell erbracht werden. Im Einzelnen sind es:

- Analyse und Beurteilung von Haar- und Kopfhaut am Fremdmodell

- Kopfmassage\*
- Dauerhafte Umformung
- Klassischer Damenhaarschnitt
- Frisurengestaltung mit zwei Einlegetechniken
- Situatives Fachgespräch

**\*Wichtige Anmerkung:** Die Kopfmassage, die nach Auftragen von Kopfhautwasser erfolgt, wird am Herrenmodell durchgeführt. Die Bewertung allerdings wird der klassischen Friseurarbeit bei der Dame zugerechnet.

- Des Weiteren müssen innerhalb von 60 Minuten schriftliche Aufgabenstellungen bearbeitet werden. Diese sind aus den Lernfeldern 1 bis 7 abgeleitet. Das Ergebnis dieser schriftlichen Überprüfung wird ebenso der Arbeitsaufgabe zugerechnet.



Bild 1 Klassischer Fasson



Bild 2 Frisurengestaltung mit zwei Einlegetechniken



Bild 3 Prüfungsmappe des Zentralverbands des Deutschen Friseurhandwerks, Köln

### 1.1.2 Prüfungszeit

Die Prüfungszeit umfasst insgesamt 270 Minuten. Diese gliedern sich wie folgt:

- 60 Minuten für das Prüfungsstück
- 150 Minuten für die Erarbeitung der verschiedenen Prüfungsleistungen innerhalb der Arbeitsaufgabe – also Beurteilung, Massage, Haarschnitt, Dauerwelle, Einlegearbeiten, Damenfrisur, situatives Fachgespräch
- 60 Minuten für die schriftliche Aufgabenstellung
- Der Prüfungszeitrahmen ist insgesamt mit sieben Stunden veranschlagt, da dem Prüfling gewisse Vor- und Nacharbeitszeiten inklusive einer variablen Pause von 30 Minuten zugestanden werden.

### 1.1.3 Prüfungsorganisation

Die Zeiteinteilung am Prüfungstag entscheidet der Prüfling weitgehend selbst. Das bedeutet, dass es ihm überlassen ist, ob er zuerst mit dem Prüfungsstück beginnen möchte und dann die weiteren Arbeitsaufgaben anschließt oder umgekehrt. Dieser Freiraum bezieht sich allerdings nicht auf die Prüfungsleistung „Haar- und Kopfhautbe-

urteilung“. Hier wird der Prüfungsausschuss entsprechende Vorgaben machen, da die Beurteilung an einem Fremdmodell durchgeführt wird, das allen Prüflingen einer Prüfungsgruppe nur in einer bestimmten Reihenfolge zur Verfügung gestellt wird.

### 1.1.4 Prüfungsmappe

In der Prüfungsmappe (3) sind sämtliche Überlegungen und Entscheidungen hinsichtlich der Arbeitsaufgabe und des Prüfungsstücks dokumentiert. Die Aufzeichnungen dienen als Orientierung für den Prüfling und sind zugleich Bewertungsgrundlage. Von daher ist es sinnvoll und ratsam, sie gewissenhaft und präzise zu führen. Vor Prü-

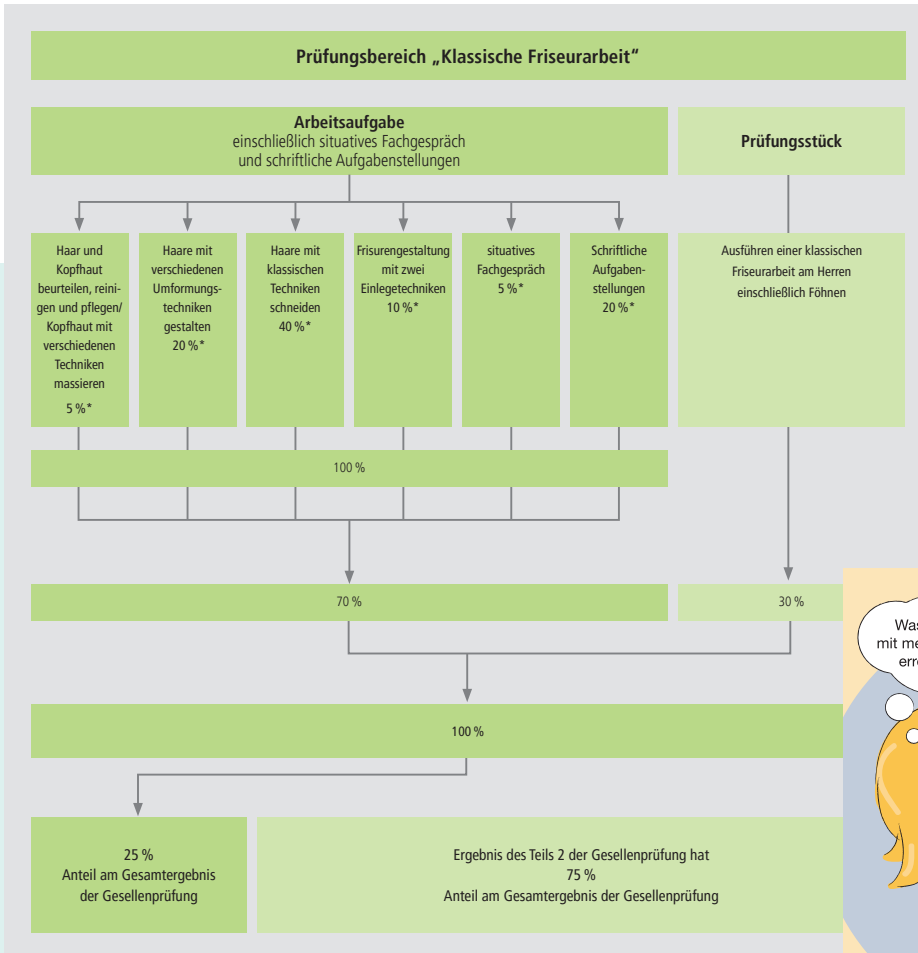
fungsbeginn wird die Prüfungsmappe vom Prüfungsausschuss eingesehen und im weiteren Verlauf zu jeder Prüfungsleistung herangezogen.

Da die Prüfungsmappe in der Gesellenprüfung Teil 1 und 2 benötigt wird, ist ihre sorgsame Aufbewahrung sicherzustellen.

### 1.1.5 Gewichtung der Prüfungsleistungen

Die Gesellenprüfung Teil I, die im Kern aus der Arbeitsaufgabe (Damenfach) und dem Prüfungsstück (Herrenfach) besteht, wird unterschiedlich gewichtet. Die Arbeitsaufgabe fließt mit 70 %, das Prüfungsstück mit 30 % in die Endnote ein.

Von der Endnote werden wiederum 25 % mit dem Ergebnis der Gesellenprüfung Teil II verrechnet. Das nachfolgende Schaubild fasst diese Sachverhalte zusammen und verdeutlicht sie in einem Überblick.



\*Diese Gewichtungen der Prüfungsleistungen sind Empfehlungen, die übrigen Gewichtungen sind in der Ausbildungsordnung festgelegte Vorgaben und können nicht verändert werden.



Bild 1 Gewichtung der Prüfungsleistungen in Teil I (Quelle: Ausbildung gestalten – Friseur/Friseurin, W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Bielefeld)

Bild 2 Persönliche Überlegungen hinsichtlich der beruflichen Tätigkeit

## 1.2 Arbeitsaufgabe und Prüfungsstück – vollständige Handlungen

Arbeitsaufgabe und Prüfungsstück sind vollständige Handlungen. Das bedeutet, dass die einzelnen Arbeiten aus verschiedenen **Handlungsschritten** bestehen. Mit Handlungsschritten ist eine sinnvolle und logische Reihenfolge gemeint, in der ein Arbeitsauftrag abgearbeitet werden muss. In der Gesellenprüfung Teil I müssen die Arbeitsaufträge „Arbeitsaufgabe“ und „Prüfungsstück“ bezüglich der notwendigen Handlungsschritte nachvollziehbar und darüber hinaus umfassend dokumentiert werden (s. hierzu auch die Hinweise zur Prüfungsmappe sowie §§ 6, 7 und 8 Prüfungsordnung). Die Handlungsschritte sind im Einzelnen:

- Information
- Planung
- Entscheidung
- Ausführung
- Kontrolle
- Bewertung

Die gesetzliche Grundlage des Berufsbildungsgesetzes führt in § 1 Abs. 3 aus, dass Kenntnisse und Fertigkeiten – berufliche Tätigkeit – ein **selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren** erkennen lassen müssen. Weiter heißt es zu dieser Kompetenz in der Prüfungsordnung, dass diese Befähigung auch in der Prüfung nach den §§ 6, 7 und 8 nachzuweisen ist.



Berufliches Handeln – und somit auch das Handeln in der praktischen Prüfung – müssen demnach von folgenden Überlegungen geleitet sein:

**a) Selbstständiges Planen**

- Was ist das Ziel meiner Handlung?
- Was muss ich wissen bzw. bedenken, wenn ich das Ziel erreichen will?
- Welches Material wird benötigt und muss bereitgestellt werden, damit das Ziel erreicht werden kann?

**b) Selbstständiges Durchführen**

- Wie werde ich vorgehen, um das Ziel zu erreichen?

- Wie viel Zeit benötige ich für die einzelnen Arbeitsschritte?
- Was kann ich schon erledigen bzw. vorbereiten, wenn beispielsweise Einwirkzeiten anstehen?

**c) Selbstständiges Kontrollieren**

- Habe ich nach Durchführung der einzelnen Handlungsschritte mein Ziel erreicht?
- Inwieweit habe ich meine Arbeitsplanung verändert und warum war das der Fall?
- Was werde ich zukünftig anders machen und besonders zu bedenken haben?

**1.2.1 Abbilden der vollständigen Handlung im situativen Fachgespräch**

Im situativen Fachgespräch geht es um die mündliche Beschreibung der Handlungsüberlegungen, die der jeweiligen Handlung „Arbeitsaufgabe“ oder „Prüfungsstück“ zugrunde liegen. Ein situatives Fachgespräch folgt daher in seiner Grobstruktur dem Gliederungsprinzip der oben dargestellten Handlungsschritte.

Ziel des situativen Fachgesprächs ist es, Verfahrensschritte und deren Ergebnisse zu erläutern und kritisch zu hinterfragen (evaluieren).

Der damit verbundene Erkenntnisgewinn soll den beteiligten Gesprächspartnern verdeutlichen, wie zukünftig durch Minimierung von Fehlern und Optimierung von Arbeitsabläufen ein bestmögliches Arbeitsergebnis sowie ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit erzielt werden kann.

Sämtliche Dienstleistungen im Friseurbereich können mit dieser Methode und auf diese Art abgebildet werden, was auf den ersten Blick auch logisch und sinnvoll erscheint.

Kritiker werden jedoch einwenden, dass sich aufgrund der unterschiedlichen Komplexität von Dienstleistungen ein zielgerichtetes Vorgehen ihrer Besprechung als problematisch herausstellen könnte. Dieser Einwand ist nicht ungerechtfertigt und daher benötigen Fachgespräche auch eine klare Besprechungsstruktur. Eine solche ist in der nachfolgenden Tabelle dargestellt und kann als Grundlage und Orientierung für das situative Fachgespräch genutzt werden.

Die Gesprächspartner kommentieren bei den einzelnen Handlungsschritten die in der Tabelle dargestellten möglichen Aspekte.

Im Rahmen der Gesellenprüfung Teil I müssen die für das situative Fachgespräch näher beschriebenen Kompetenzen innerhalb der **Arbeitsaufgabe** nachgewiesen werden. Da sich die Arbeitsaufgabe aus verschiedenen Bestandteilen zusammensetzt, sind hierbei Fachgespräche zu unterschiedlichen Handlungssituationen denkbar.

Handlungsschritte	Aspekte zur Kommentierung		
1. Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechtsvorschriften zum Arbeitsschutz/zur Arbeitssicherheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Schutzmaßnahmen</li> <li>■ Hygienische Standards am Arbeitsplatz, beim Arbeitsprozess</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsmaterialien</li> <li>■ Werkstoff Haar und Haut</li> <li>■ Gestaltungsgrundsätze</li> </ul>
2. Planung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundenwunsch</li> <li>■ Ermittlung und Beurteilung</li> <li>■ Beratung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Material</li> <li>■ Arbeits- und Kostenaufwand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preiskalkulation</li> <li>■ Zielsetzung/-vereinbarung-</li> </ul>
3. Entscheidung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorgehensweise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produktauswahl</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsplanung</li> </ul>
4. Ausführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einrichten des Arbeitsplatzes Maßnahmen zum Arbeitsschutz/zur Arbeitssicherheit</li> <li>■ Serviceangebote unterbreiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorgehensweise erläutern</li> <li>■ Vorbereitung, Vorbehandlungen</li> <li>■ Behandlung mit verschiedenen Arbeitstechniken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontrollmaßnahmen</li> <li>■ Pflege- und Nachbehandlung</li> </ul>
5. Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontrollmöglichkeiten entsprechend der jeweiligen Dienstleistung anwenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abgleich zwischen Zielsetzung und Arbeitsergebnis</li> <li>■ Abweichungen korrigieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dokumentation der Vorgehensweise bzw. des Ergebnisses</li> </ul>
6. Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eigene Kompetenzen einschätzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Persönlichen fachbezogenen Entwicklungsbedarf beschreiben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mit Reklamationen und Kritik umgehen</li> </ul>

**Tabelle 1** Handlungsschritte und ihre möglichen Aspekte

Die Handlungssituationen können im Einzelnen sein:

- Haar- und Kopfhautbeurteilung
- Kopfmassage
- Haare dauerhaft umformen
- Haare mit klassischen Techniken schneiden
- Frisurengestaltung mit zwei Einlegetechniken

Kriterien zur Bewertung des situativen Fachgesprächs sind im Wesentlichen auf drei Kompetenzebenen zu sehen:

**1. Sprachliche Kompetenzen**

- Sachlichkeit
- Fachsprache
- Argumentative Sprachhaltung
- Aufbau
- Sachlogik
- Zielgerichtetheit
- Richtige Schwerpunktsetzung

**2. Inhalt**

- Gedankenvielfalt
- Gedankentiefe
- Gedankenklarheit

**3. Reflexion**

- Analyse des Arbeitsergebnisses
- Bewerten des Arbeitsergebnisses



**Bild 1** Haar- und Kopfhautbeurteilung

- Korrekturbedarfe benennen
- Ursachen für fehlerhafte(s) Arbeitsergebnis(se) darstellen
- Vermeidungsstrategien entwickeln

Beispielhaft soll im Folgenden dargestellt werden, welche Aspekte im Rahmen der Handlung „Beurteilung“ angesprochen werden können:

Handlungsschritte	Aspekte zur Kommentierung	
1. Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundename</li> <li>■ Neukunde/Stammkunde</li> <li>■ Regeln für die Kontaktaufnahme Werkstoff „Haar“ (Abschnitte, Erscheinungsformen, Veränderungen, Haarmasse, natürlicher Fall, Konturen, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Werkstoff „Haut“ (Erscheinung, Empfindlichkeit, Durchblutung, Spannungszustand, Elastizität, ...)</li> </ul>
2. Planung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundendaten erfassen</li> <li>■ Kundenwunsch ermitteln</li> <li>■ Anamnese (Wahrnehmung der Kundin bzgl. ihrer Haut bzw. ihres Haares)</li> <li>■ Diagnose (Ergebnis der Haar- und Kopfhautbeurteilung)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beratung (Mitteilung der Ergebnisse aus der Anamnese und Diagnose, Bedeutung der Ergebnisse im Hinblick auf die Empfehlung von Reinigungs- und Pflegeprodukten, ...)</li> <li>■ Material (Kamm zum Abteilen, ggf. Spatel zur Ermittlung der Hautbeschaffenheit, -reaktion)</li> </ul>
3. Entscheidung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kundenkontakt herstellen, um Kundennähe und Vertrauen zu schaffen</li> <li>■ Kundenwunsch ermitteln und spiegeln („Aktives Zuhören“)</li> <li>■ Kundin befragen, um deren persönliche Erfahrungen und Veränderungen mit Haar und Haut einzubeziehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diagnose zur Konkretisierung und Unterstreichung der Erfahrungen der Kundin</li> <li>■ Beobachtungen mitteilen und in ihren Bedeutungen erläutern</li> </ul>
4. Ausführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einrichten des Arbeitsplatzes</li> <li>■ Serviceangebote unterbreiten</li> <li>■ Vorgehensweise erläutern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsschritte sprachlich miteinander verknüpfen</li> <li>■ Beurteilung mit verschiedenen Arbeitstechniken durchführen</li> </ul>
5. Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wurden sämtliche Arbeitsschritte eingehalten?</li> <li>■ Sind die gewonnenen Erkenntnisse schlüssig?</li> <li>■ Wurde die Kundin in das Verfahren einbezogen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ War die Atmosphäre freundlich und entspannt?</li> <li>■ Wurden die Beobachtungen begründet dargelegt?</li> </ul>

**Tabelle 1** Handlungsschritte im Rahmen der Beurteilung