

# Raus aus dem Trott

## *Sortir de la routine*

Was bringt eine Unternehmensberatung? William Zabeni hat mit »Hair Consulting« ein strafferes Salonkonzept entwickelt | *A quoi sert le conseil d'entreprise? En collaboration avec »Hair Consulting«, William Zabeni y répond via un concept de salon inédit*



**Coiffure Zabeni**, Wädenswil, April 2004: Das Geschäft läuft, die Kunden sind zufrieden – doch William Zabeni will mehr. Raus aus der Routine, neue Impulse bekommen und – wenn nötig – alles umkrempeln. Bloss nicht stehen bleiben, lautet seine Devise.

### ZIELE

Er beschliesst, mit Samuel Lanz von »Hair Consulting« zusammen zu arbeiten und verfolgt dabei zwei Ziele: die Mitarbeiterinnen fördern, noch besser ausbilden sowie in Sachen Geschäftsführung dazulernen. »Ich bin praktisch, kreativ, kommunikativ. Jedoch viel zu gutmütig und absolut kein Zahlenfan«, sagt er über sich selbst. William Zabeni wünscht sich mehr Struktur für die Bereiche Personalführung, Salonphilosophie, Buchhaltung sowie eine klare Umsatz- und Erfolgskontrolle.

### VORGEHENSWEISE

Als erstes steht eine Salonanalyse mit 24 Kriterien auf dem Programm. Darauf folgt eine Profilanalyse, die Aufschluss über persönliche und salonspezifische Bedürfnisse gibt. Fazit: Ein

neues Salon-Interieur muss her. Kein einfaches Unterfangen, da zuerst zähe Diskussionen mit dem Hausbesitzer geführt werden müssen. »Hair Consulting« holt Offerten ein, kümmert sich um Statik, Grundrisspläne und Einhaltung des Umbaubudgets und stärkt William Zabeni bei den Verhandlungen den Rücken. Der Innenraum wird vergrössert, der Eingang verlegt, die Hausfront komplett umgestaltet. Der Salon wird offener, heller und ab diesem Sommer stehen »Open-air Haarschnitte« auf dem Programm.

### UMSATZZIELE ERREICHEN

Seit Abschluss des Umbaus gilt die volle Konzentration der Leistung der Mitarbeiterinnen. Die fachliche Weiterbildung wurde verstärkt, regelmässige Teamsitzungen wurden eingeführt und Marketingmittel zur Neukundengewinnung eingesetzt. Salonphilosophie und -abläufe wurden schriftlich fixiert und für alle sichtbar aufgehängt. Das erleichtert das Delegieren und schafft Freiräume für andere Projekte. Konkrete Tages- und Monatsumsatzziele pro Mitarbeiterin haben dazu geführt,

das Leistungs- und Zahlenbewusstsein im Team zu stärken. Jede Mitarbeiterin trägt ihren Tagesumsatz in Service und Verkauf in eine Tabelle ein, inkl. der Differenz zum Ziel. Dies ermöglicht nicht nur einen besseren Überblick über die eigene Leistung, sondern ebenfalls einen sachlicheren Dialog mit dem Chef. | *Coiffure Zabeni, Wädenswil, avril 2004: le salon est en plein essor, la clientèle satisfaite ... cependant William Zabeni veut plus en s'extirpant de la routine, en s'immergeant dans de nouvelles idées et, si nécessaire, en chamboulant tout! Selon sa devise: surtout ne pas faire du sur-place.*

### OBJECTIFS

*Il se décide à travailler avec Samuel Lanz de »Hair Consulting« et de suivre ses objectifs avoués: stimuler ses collaborateurs, encore mieux les former ainsi qu'apprendre toutes les ficelles de la gestion d'entreprise. »Je suis pratique, créatif et communicatif. Néanmoins trop bonne pâte et fâché avec les chiffres« explique-t-il. William Zabeni souhaite donc plus de structure dans le secteur de la conduite du personnel, de*



#### AUF EINEN BLICK EN UN CLIN D'ŒIL

- Coiffure Zabeni,  
Engelstrasse 4,  
8820 Wädenswil,  
Fon: 044 780 04 39,  
[www.zabeni.com](http://www.zabeni.com)
- Acht Bedienplätze auf  
zwei Ebenen, vier Vollkräfte,  
zwei Auszubildende | Huit  
places de service sur deux  
niveaux, quatre employés  
à temps complet et deux en  
formation
- Hair Consulting,  
Bahnhofstrasse 4,  
8575 Bürglen,  
Fon: 071 630 06 82,  
[www.hair-cde.com](http://www.hair-cde.com)

la philosophie du salon, de la comptabilité ainsi que des chiffres d'affaires transparents et un bon contrôle du succès.

#### MARCHE À SUIVRE

Le programme se compose de 24 critères d'analyse du salon. Suivent ensuite une étude du profil et des éclaircissements sur les besoins personnels et spécifiques au salon. En résumé: ici un relookage de l'aménagement intérieur du salon. Une entreprise délicate qui amène tout d'abord d'après discussions avec le propriétaire. »Hair Consulting« lance alors des demandes d'offres, s'occupe des statistiques, de la planification de l'espace à disposition et du res-

pect du budget de rénovation tout en épaulant William Zabeni pendant ses négociations. L'espace intérieur est agrandi, l'entrée radiée et la façade complètement réaménagée. Spacieux et plus clair, le salon s'éveille ainsi à l'été avec au programme des »coupes Open-air«.

#### CHIFFRE D'AFFAIRES

Depuis la fin des travaux, tout se concentre sur les performances et l'engagement des collaborateurs qui ont suivi des cours de perfectionnement. Des réunions régulières d'équipe ont en outre été implantées et des moyens marketing pour l'acquisition d'une nouvelle clientèle mis en œuvre. La philoso-

phie et les déroulements du salon ont été fixés par écrit et placés en évidence. Un atout pour faciliter la délégation des tâches et pour libérer de l'espace pour d'autres projets.

Des objectifs concrets quotidiens et mensuels par collaborateur ont permis de renforcer la prise de conscience de l'équipe dans les secteurs performances et coûts. Chaque collaborateur inscrit sur un tableau son chiffre d'affaires journalier dans le service et la vente, y compris la différence par rapport aux objectifs visés. Le tremplin idéal pour obtenir une vue d'ensemble sur ses prestations et la base pragmatique pour un dialogue constructif avec le chef.