

Meisterbrief

Modul H – Verkauf, Marketing und Kommunikation

Vorbereitungskurs auf die Meisterprüfung
Schönheitshandwerk

1. Grundlagen	
1.1. Umgang mit Computer, Betriebssystemen und Software. 1.2. Office-Anwendungen: Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationen.	
2. Social Media:	
2.1 Internet: Surfen, E-Mails, Online-Recherche. 2.2 Social Media Marketing: Erstellung und Pflege von Profilen, Kampagnenmanagement.	
	3. Marketing:
	3.1 Grafikdesign: Erstellung von Logo, Visitenkarten und Social-Media-Grafiken. 3.2 Webdesign: Erstellung einer eigenen Website. 3.3 Webdesign: Webseite und Hosting .
	4. Online-Buchungssysteme:
	4.1. Einführung in gängige Tools
	5. Kassenverwaltung
	5.1. Einführung in gängige Tools
	6. Datenanalyse:
	6.1 Auswertung von Kundendaten zur Optimierung von Dienstleistungen und Produkten.
7. Sicherheit:	
7.1. Datenschutz und Sicherheit: Umgang mit Kundendaten, Schutz vor Cyberangriffen.	
8. <u>K.i. A.I.</u>	
8.1 Welche gibt es? 8.2 KI im Friseursalon:	

In der heutigen Zeit ist die digitale Präsenz für jeden Berufszweig von großer Bedeutung. Auch Friseure können von fundierten Kenntnissen in Informatik profitieren. Hier sind einige Gründe:

1. Grundlagen:

1.1 Umgang mit Computer, Betriebssystemen und Software.

- **Computer:** Ein Computer ist ein elektronisches Gerät, das Daten verarbeitet und Informationen liefert. Er besteht aus Hardware (physische Komponenten wie Prozessor, Speicher, Festplatte) und Software (Programme, die die Hardware steuern).
- **Betriebssystem:** Das Betriebssystem ist die grundlegende Software eines Computers. Es verwaltet die Hardware und stellt eine Schnittstelle zwischen dem Benutzer und der Hardware bereit. Bekannte Beispiele sind Windows, macOS und Linux.
- **Software:** Software sind alle Programme, die auf einem Computer ausgeführt werden können. Sie dienen dazu, bestimmte Aufgaben zu erledigen, wie z.B. Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Bildbearbeitung oder Spiele.

1.2 Office-Anwendungen: Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationen

- **Bekannte Software:** Microsoft Word, Excell, Powerpoint LibreOffice Writer, Google Docs Pages, Numbers, Keynote, Adobe Acrobat Reader, Photoshop, InDesign, Illuminator, Pixelmator, usw
- **Was kann man damit machen?**
 - Briefe schreiben
 - Berichte verfassen
 - Aufsätze erstellen
 - Dokumente formatieren
 - Tabellen erstellen, einfügen
 - Bilder und Grafiken erstellen
 - Präsentationen erstellen

2. Social Media:

2.1 Internet: Surfen, E-Mails, Online-Recherche.

Surfen Online-Recherche. <https://www.verivox.de/internet/themen/surfen/>

Man surft über einen sogenannten Webbrowser. Zwei unterscheiden achten von Surfen.

- wahllosen Betrachten verschiedener Webseiten
- Informationsrecherche bestimmten Themengebiet zu finden

E-Mails <https://www.cloudflare.com/de-de/learning/email-security/what-is-email/>

Elektronische Post, allgemein abgekürzt als „E-Mail“, ist eine Kommunikationsmethode, die elektronische Geräte verwendet, um Nachrichten über Computernetzwerke zu übermitteln. „E-Mail“ ist heute einer der wichtigsten einer Kommunikationsmethode

- Privat
- Geschäftlich

2.2 Social Media Marketing: Erstellung und Pflege von Profilen, Kampagnenmanagement.

Professionelle Präsentation auf Plattformen wie Instagram und Facebook, um Kunden zu gewinnen und zu binden.

Klare Zielsetzung:

- **Was:** Was möchten Sie erreichen? Mehr Reichweite, höhere Conversion-Rate, stärkere Markenbekanntheit?
- **Wer:** Wer ist Ihre Zielgruppe? Welche Interessen und Bedürfnisse haben sie?
- **Wie:** Wie können Sie Ihre Zielgruppe am besten erreichen? Welche Inhalte sind relevant?

Visuelle Identität:

- **Konsistentes Design:** Verwenden Sie ein einheitliches Design für Ihre Beiträge, um Wiedererkennungswert zu schaffen.
- **Hochwertige Bilder und Videos:** Investieren Sie in professionelle Aufnahmen, die Ihre Produkte oder Dienstleistungen bestmöglich darstellen.
- **Visuelle Storytelling:** Erzählen Sie Geschichten mit Ihren Bildern und Videos, um Emotionen zu wecken.

Inhaltliche Strategie:

- **Relevanz:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Inhalte für Ihre Zielgruppe relevant sind und einen Mehrwert bieten.
- **Vielfalt:** Variieren Sie Ihre Inhalte (Bilder, Videos, Stories, Reels, etc.), um die Aufmerksamkeit Ihrer Follower zu halten. (Reels sind kurze Videos)
- **Interaktion:** Fordern Sie Ihre Follower zum Kommentieren und Teilen auf.
- **Wettbewerbe und Giveaways:** Motivieren Sie Ihre Follower zur Teilnahme und steigern Sie so die Engagement-Rate.

Community-Management:

- **Reaktionsfähigkeit:** Beantworten Sie Kommentare und Nachrichten schnell und freundlich.
- **Authentizität:** Seien Sie authentisch und treten Sie mit Ihrer Community in einen echten Dialog.
- **Influencer-Marketing:** Kooperieren Sie mit Influencern, um Ihre Reichweite zu erhöhen.

Analyse und Optimierung:

- **KPI's:** Definieren Sie relevante Kennzahlen (z.B. Reichweite, Engagement, Conversion) und verfolgen Sie Ihre Erfolge. ([eine KPI Analyse von KUNDENWACHSTUM.de bietet Dir die Möglichkeit, Deine Website zu überwachen](#))
- **A/B-Tests:** Testen Sie verschiedene Inhalte und Formate, um herauszufinden, was am besten funktioniert.
- **Anpassung:** Passen Sie Ihre Strategie kontinuierlich an die Entwicklungen auf den sozialen Medien und das Verhalten Ihrer Zielgruppe an

3. Marketing:

3.1 Grafikdesign:

- Erstellung von Logo, Visitenkarten und Social-Media-Grafiken.

Logo:

Wählen Sie ein Symbol:

- Wählen Sie ein Symbol, das mit dem Friseurhandwerk verbunden ist, z.B. eine Schere, ein Haar oder ein Kamm.

Verwenden Sie eine passende Schriftart:

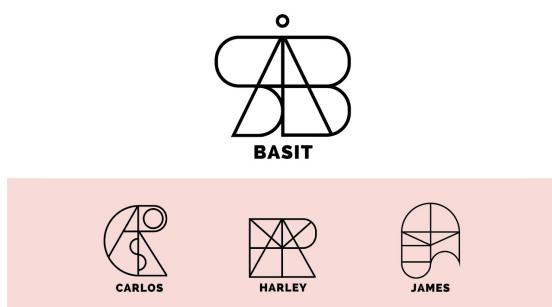
- Wählen Sie eine Schriftart, die elegant und lesbar ist.

Wählen Sie die richtigen Farben:

- Wählen Sie Farben, die zum Friseurhandwerk passen, z.B. Schwarz, Weiß, Braun oder Blond.

Halten Sie es einfach:

- Ihr Logo sollte einfach und einprägsam sein.



<https://pixeldrom.etsy.com>

Visitenkarten:

Verwenden Sie Ihr Logo:

- Ihr Logo sollte auf Ihrer Visitenkarte prominent platziert sein.

Geben Sie Ihre Kontaktinformationen an:

- Ihre Visitenkarte sollte Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Website-Adresse enthalten.

Verwenden Sie hochwertiges Papier:

- Ihre Visitenkarten sollten aus hochwertigem Papier gedruckt werden.

Halten Sie es professionell:

- Ihre Visitenkarten sollten professionell gestaltet sein.

Social-Media-Grafiken:

Verwenden Sie Ihr Logo:

- Ihr Logo sollte auch auf Ihren Social-Media-Grafiken verwendet werden.

Verwenden Sie hochwertige Bilder:

- Ihre Social-Media-Grafiken sollten hochwertige Bilder enthalten.

Verwenden Sie ansprechende Texte:

- Ihre Social-Media-Grafiken sollten ansprechende Texte enthalten.

Verwenden Sie Hashtags:

- Verwenden Sie relevante Hashtags, damit Ihre Beiträge von anderen Nutzern gefunden werden können. (Was bedeutet „Hashtag“? - Ein Hashtag ist ein Schlüsselwort oder eine Phrase, die in den sozialen Medien verwendet wird, um Nachrichten zu einem bestimmten Thema zu kennzeichnen oder zu kategorisieren.)

3.2 Webdesign:

Erstellung einer eigenen Website

Grundlegende Computerkenntnisse:

- Umgang mit einem Computer, Installation von Software, Nutzung des Internets.

Kreativität:

- Für die Gestaltung der Website, Auswahl von Farben, Bildern und Texten.

Technisches Verständnis (optional):

- Je nach gewählter Methode können Grundkenntnisse in HTML, CSS oder anderen Programmiersprachen von Vorteil sein.

Content-Erstellung:

- Fähigkeit, Texte, Bilder und andere Inhalte zu erstellen, die für die Website relevant sind.

Suchmaschinenoptimierung (SEO):

- Wissen über die Grundlagen von SEO, um die Sichtbarkeit der Website in Suchmaschinen zu erhöhen. (*alle Maßnahmen technischer und inhaltlicher Natur verstanden, um die Rankings einer Website und damit deren Sichtbarkeit in den Ergebnislisten von Suchmaschinen zu verbessern*)

3.3 Webdesign: Webseite und Hosting .

1. **Zielsetzung definieren:** Was soll die Website erreichen?
2. **Domain registrieren:** Kaufen Sie einen passenden Domainnamen.
3. **Webhosting auswählen:** Wählen Sie einen geeigneten Hosting-Anbieter.
4. **Design erstellen:** Entwerfen Sie das Layout und die Optik Ihrer Website.
5. **Inhalte erstellen:** Verfassen Sie Texte, wählen Sie Bilder und Videos aus.
6. **Technische Umsetzung:** Bauen Sie die Website mithilfe der gewählten Methode auf.
7. **Online stellen:** Veröffentlichen Sie die Website im Internet.
8. **Suchmaschinenoptimierung:** Optimieren Sie die Website für Suchmaschinen.
9. **Wartung:** Aktualisieren Sie regelmäßig Inhalte und Software.

(Demo erstellen einer Webseite Godaddy) <https://www.godaddy.com/de>

4. Online-Buchungssysteme:

- Effiziente Terminverwaltung und Kundenbindung.

Was ist das Wichtigste bei der Terminverwaltung?

- Strukturiert Termine annehmen und verwalten (alle Termine müssen aufgeschrieben werden)

4.1 Einführung in gängige Tools.

Wix Bookings: <https://de.wix.com/online-buchungssystem>

- Teil der Wix-Plattform, ideal für kleine Unternehmen und Einzelunternehmer.
- Bietet eine einfache Einrichtung und Integration in bestehende Wix-Websites.

Square Appointments: <https://squareup.com/us/en/appointments>

- Eng verbunden mit Square für Zahlungen, ideal für Unternehmen im Einzelhandel und Dienstleistungsbereich.
- Bietet eine mobile App für einfache Terminverwaltung unterwegs.

Fresha: <https://www.fresha.com/de>

- Speziell für den Beauty- und Wellnessbereich entwickelt, bietet eine Vielzahl von Funktionen wie Online-Shop und Kundenbindungsprogramme.

Google Calendar, Apple iCloud Calendar :

- Bietet eine einfache Möglichkeit, Termine zu teilen und zu verwalten.
- Kann mit Add-ons erweitert werden. (*Ein Plug-in „Add-on“ und „Add-in“ ist eine optionale Softwarekomponente, die vorhandene Software unterstützt, erweitert. Plug-ins können ohne die Hauptanwendung nicht ausgeführt werden.*)

Outlook:

- Teil von Microsoft 365, bietet umfassende Kalenderfunktionen und Integration in andere Microsoft-Produkte.

SalonKee <https://salonkee.lu>

- **Einfache Bedienung:** Sowohl für Kunden als auch für Salonbesitzer ist Salonkee intuitiv zu bedienen.
- **Umfassende Funktionen:** Von der Terminbuchung über Kundenverwaltung bis hin zu Marketingtools bietet Salonkee alles, was ein moderner Salon benötigt.
- **Mobile App:** Salonkee verfügt über eine mobile App, die es ermöglicht, Termine auch unterwegs zu verwalten.
- **Integrationen:** Salonkee kann in verschiedene Systeme integriert werden, wie z.B. Zahlungsdienstleister oder E-Mail-Marketing-Tools.
- **Kundenbindung:** Durch Funktionen wie Kundenkarten und Treueprogramme können Sie Ihre Kundenbindung stärken.

In2See <https://in2see.com/home>

Kernfunktionen von In2see:

- **Netzwerkaufbau:** In2see dient als digitales Netzwerk, in dem Sie Kontakte knüpfen, pflegen und erweitern können.
- **Kalender:** Mit dem integrierten Kalender können Sie Termine planen und verwalten.
- **Nachrichten:** Sie können direkt über die Plattform mit Ihren Kontakten kommunizieren.
- **Statistiken:** In2see bietet verschiedene Statistiken, um Ihre Netzwerkaktivitäten zu analysieren.
- **Sicherheit:** Die Plattform legt großen Wert auf den Schutz Ihrer Daten.

5. Kassensysteme

5.1 Einführung in gängige Tools.

COMCASH:

- Bietet umfassende Funktionen, von der Kassenführung bis hin zum Kundenmanagement und Marketing

e-cut:

- Filialfähiges Kassensystem mit Warenwirtschaft und Kundenverwaltung.

Phorest Salon Software:

- Speziell für Friseure und Kosmetikstudios entwickelt, mit Fokus auf Kundenbindung.

SalonKee Kassenfunktion:

- Einfache und schnelle Abrechnung von Dienstleistungen und Produkten
- Unterstützung verschiedener Zahlungsmethoden
- Integration von Barcodescannern für eine schnelle Artikelerfassung

Claris FileMaker als Kassensystem? <https://www.claris.com/de/>

- **Flexibilität:** FileMaker ermöglicht es, maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die exakt auf die spezifischen Bedürfnisse eines Friseursalons zugeschnitten sind.
- **Datenbank-Fähigkeiten:** Die robuste Datenbank-Engine von FileMaker ermöglicht die Speicherung und Verwaltung großer Mengen an Kundendaten, Produkten, Dienstleistungen und Transaktionen.
- **Anpassbarkeit:** Die Benutzeroberfläche kann an das Corporate Design des Salons angepasst werden.
- **Berichtswesen:** Erstellen Sie detaillierte Berichte über Umsätze, Kundenverhalten und Bestände.
- **Integration:** FileMaker kann mit anderen Anwendungen und Geräten integriert werden, wie z.B. Barcode-Scannern oder Zahlungsdiensten.
- **Nachteil** man muss programmieren können

6. Datenanalyse

- Auswertung von Kundendaten zur Optimierung von Dienstleistungen und Produkten.

Bessere Kundenkenntnis:

- Durch die Analyse von Kundendaten können Unternehmen ein tieferes Verständnis ihrer Kunden entwickeln und ihre Bedürfnisse besser erfüllen.

Optimierung von Produkten und Dienstleistungen:

- Die gewonnenen Erkenntnisse ermöglichen es, Produkte und Dienstleistungen gezielt an die Kundenbedürfnisse anzupassen.

Personalisierung:

- Individuelle Angebote und Empfehlungen können die Kundenzufriedenheit steigern und die Kundenbindung stärken.

Effektivere Marketingkampagnen:

- Durch die Segmentierung von Kundendaten können gezieltere Marketingkampagnen durchgeführt werden, die die Conversion-Rate erhöhen.

Erkennung von Trends:

- Die Analyse von Kundendaten ermöglicht es, aktuelle und zukünftige Trends zu erkennen und darauf zu reagieren.

Welche Kundendaten können ausgewertet werden?

Es gibt eine Vielzahl von Kundendaten, die ausgewertet werden können, darunter:

- **Demografische Daten:** Alter, Geschlecht, Wohnort, Einkommen
- **Kaufverhalten:** Kaufhistorie, bevorzugte Produkte, Bestellwert, Retouren
- **Webseitenverhalten:** Besuchte Seiten, Verweildauer, Klickverhalten
- **Kundenfeedback:** Bewertungen, Kommentare, Umfrageergebnisse
- **Social-Media-Aktivitäten:** Interaktionen, Likes, Shares

7. Sicherheit:

<https://imsalon.de/business/business-detailseite/datenschutz-beim-friseur-was-es-zu-beachten-gibt/>

7.1 Schutz vor Cyberangriffen und Datenschutzverletzungen.

Starke Passwörter:

- Verwenden Sie lange, komplexe Passwörter und ändern Sie sie regelmäßig. Nutzen Sie einen Passwortmanager, um Ihre Passwörter sicher zu verwalten.

Software-Updates:

- Halten Sie Ihre Betriebssysteme, Anwendungen und Geräte immer auf dem neuesten Stand.

Vorsicht bei E-Mails:

- Öffnen Sie keine E-Mails von unbekannten Absendern und klicken Sie nicht auf verdächtige Links.

Öffentliche WLAN-Netzwerke:

- Seien Sie vorsichtig beim Surfen in öffentlichen WLAN-Netzwerken und nutzen Sie VPNs, um Ihre Verbindung zu verschlüsseln.

Sicherheits-Software:

- Installieren Sie eine zuverlässige Antiviren- und Anti-Malware-Software.

Zwei-Faktor-Authentifizierung:

- Aktivieren Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung für alle wichtigen Online-Konten.

Sichere Datensicherung:

- Erstellen Sie regelmäßig Backups Ihrer wichtigen Daten.

Schulungen für Mitarbeiter:

- Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeiter für die Risiken von Cyberangriffen und schulen Sie sie in den Grundlagen der Cyberhygiene.

Netzwerksicherheit:

- Implementieren Sie eine robuste Firewall, Intrusion Detection Systeme (IDS) und Intrusion Prevention Systeme (IPS).

Zugriffskontrolle:

- Beschränken Sie den Zugriff auf Daten und Systeme auf diejenigen, die sie benötigen.

Verschlüsselung:

- Verschlüsseln Sie sensible Daten sowohl während der Übertragung als auch in der Ruhe.

Notfallplan:

- Entwickeln Sie einen umfassenden Notfallplan für den Fall eines Cyberangriffs.

Regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen:

- Führen Sie regelmäßig Sicherheitsüberprüfungen durch, um Schwachstellen zu identifizieren und zu beheben.



8. K.i. A.I.

<https://www.wko.at/digitalisierung/kuenstliche-intelligenz>

<https://peras.de/hr-blog/detail/ki-tools-unternehmen>

KI hat das Potenzial unsere Welt zu revolutionieren und wird künftig jedes Unternehmen und jeden Unternehmensbereich betreffen

8.1 Welche KI gibt es?

Maschinelles Lernen

Beispiele: Bilderkennung (z.B. Erkennung von Katzenbildern), Spam-Filter, Empfehlungssysteme (z.B. bei Netflix oder Amazon)

Deep Learning

Beispiele: Bilderkennung, Sprachverarbeitung, maschinelle Übersetzung (z.B. Google Translate)

Generative KI:

Beispiele: Textgeneratoren (z.B. ChatGPT, Gemini, DeepSeek, Apple Intelligent), Bildgeneratoren (z.B. DALL-E 2, Midjourney, Adobe Firefly, usw), Musikgeneratoren (Filmora KI Musik Generator)

Beispiele für bekannte KI-Anwendungen:

- **Sprachassistenten:** Siri, Alexa, Google Assistant
 - **Chatbots:** Kundenservice-Bots, virtuelle Assistenten (ChatGPT, Google Gemini, BingDeepSeek)
 - **Empfehlungssysteme:** Netflix, Amazon, Spotify
 - **Autonomes Fahren:** Tesla Autopilot, Waymo
 - **Medizinische Diagnostik:** KI-basierte Bilderkennung zur Erkennung von Krankheiten
 - **Finanzwesen:** Betrugserkennung, Risikobewertung

Chancen	Risiken
Verbesserte Personalisierung und Betreuung von Kundinnen und Kunden	Datenschutz- und Sicherheitsbedenken
Effizienzsteigerung und Kostenreduktion	Abhängigkeit von Technologie und anbietenden Unternehmen
Wissens- und Kompetenzerweiterung im Team	Aufwand im Schulungsbedarf
Automatisierung von wiederkehrenden Aufgaben, Fokus auf das Kerngeschäft	Veränderung der Arbeit und Tätigkeitsbereiche der Beschäftigten
Innovationspotenzial und Wettbewerbsvorteil	Ethik und rechtliche Herausforderungen
Skalierbarkeit und schnelle Reaktion auf Trends	Integration in bestehende Systeme und Prozesse
Vorhersage und Prävention von Problemen, datenbasierte Entscheidungsfindung	Qualität und Verlässlichkeit der KI-Algorithmen

8.2 KI im Friseursalon: Revolution oder Synergie?

- ➡ <https://imsalon.de/business/business-detailseite/kuenstliche-intelligenz-im-friseursalon-revolution-oder-synergie/>
- ➡ <https://www.tophair.de/business/business-detailseite/ki-in-der-friseurbranche-nur-traum-oder-schon-wirklichkeit/>
- ➡ <https://www.friseur-digital.de/>

Herz trifft Technik: Künstliche Intelligenz kann dem Friseursalons neues Leben einhauchen!

Die gute Nachricht vorab: Egal wie gut die KI ist, im Moment wird sie weder Haare schneiden noch Haare färben und auch die individuelle Beratung an den Kundinnen Kunden in den kommenden Jahren nicht ersetzen können.

►**An KI kommst du als Salonunternehmer jedoch nicht vorbei!**

Welche Bereiche kann der Friseur mit der K.I. nutzen?

ChatGPT, Gemini, DeepSeek usw, die KI basierte Systeme, kann für uns arbeiten?

Heiko Schneider hat schon einiges ausprobiert und teilt in seinem **Video** mit euch seine Ansichten - vom Zugang zu Chat GPT bis hin zu seinen Visionen für die Zukunft der KI (artificial intelligence = künstliche Intelligenz), von Texten über Bilder bis hin zu Videos. <https://www.friseur-digital.de/2023/07/29/ki-fuer-friseure/>

„Was sollen wir mit künstlicher Intelligenz anfangen?“

Beispiele Erfahrungen:

- Zwei statt 20 Minuten, Schreiben, Anschreiben, Werbetexte, Stellenangebote.....
- Termine vereinbart künftig die KI
- KI als Simultan-Übersetzer
- KI erstellt Bilder, Videos usw

LG CHI Mater Farbmischungen mit KI

<https://chi-haircare.de/>

Der CHI Color Master ermöglicht Dir präzises und effizientes Mischen von Haarfarben, spart Zeit und reduziert Farbverschwendungen. Du profitierst von konsistenten, hochwertigen Farbergebnissen und steigerst Deine Produktivität im Salon,



<https://chi-haircare.de/>

Fazit:

Die Informatik ist eine lohnende Investition für den Friseure, sie kann die beruflichen Perspektiven erweitern. Mit den Kenntnissen kann er Kunden besser bedienen, die Marke stärken und sich von der Konkurrenz abheben. Zu gleich kann er Zeit und Geld sparen.