Gekonnt wirken

TRAINING FÜR BEAUTY, SPA & ÄSTHETIK

Aufmerksam begleiten.
Diskret handeln.
Vertrauen stärken.

Service-Exzellenz · Kommunikation · Auftritt

Für Luxus-Friseursalons,
Beauty- und Wellness-Spas,
ästhetische Praxen und
Kliniken für plastische und
ästhetische Chirurgie



Fünf Trainingsmodule.
Optionales 1:1-Coaching.
Individuell für Ihr Haus.

Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Deutschland · Österreich · Schweiz

IHRE AUSGANGSLAGE

Der Termin ist gebucht. Jetzt beginnt die persönliche Erfahrung.

Menschen möchten sich gut aufgehoben fühlen

Eine neue Patientin betritt Ihre Praxis. Sie hat sich bewusst für Ihr Haus entschieden und ist dennoch angespannt. Am Empfang spricht sie leiser und stellt eine Frage. Wird ihr zugehört? Wird ihr Anliegen diskret behandelt? Erhält sie verständliche Orientierung?

Auch im Salon und Spa zählt der persönliche Kontakt

Eine Kundin möchte ihre Veränderungswünsche besprechen, ein Gast sucht Ruhe, ein Stammkunde erwartet besondere Aufmerksamkeit. Ihr Team braucht ein Gespür für unterschiedliche Bedürfnisse und Sicherheit im Umgang damit.

Hier setzt das Programm an

Wir arbeiten an den Begegnungen, in denen Ihr Anspruch erlebbar wird: am Telefon, beim Empfang, im Beratungskontakt und bei der Verabschiedung. Mit praktischen Übungen, persönlichem Feedback und gemeinsamen Vereinbarungen.

Für wen das Training gedacht ist

Für Empfang, Assistenz, Kunden- und Patientenbetreuung, Beratung, Service, Inhaberinnen und Inhaber sowie Führungskräfte. Die Inhalte richten sich nach Aufgaben, Erfahrung und dem Profil Ihres Hauses.

IHR NUTZEN FÜR IHR HAUS UND IHR TEAM

Erstklassigen Service gemeinsam gestalten.

Klarheit im Kunden- und Patientenkontakt

Verständliche Auskünfte, aufmerksames Zuhören und verlässliche Absprachen geben Orientierung - auch bei persönlichen oder sensiblen Anliegen.

Diskretion bewusst leben

Ihr Team reflektiert, wie persönliche Informationen, Gesprächsinhalte und besondere Wünsche im Alltag zurückhaltend behandelt werden.

Anspruchsvolle Situationen sicherer meistern

Ihre Mitarbeitenden üben, bei Beschwerden ruhig zu bleiben, Erwartungen zu klären und Grenzen respektvoll zu vertreten.

VIPs aufmerksam und professionell begleiten

Ein ruhiger Umgang, klare Zuständigkeiten und abgestimmte Abläufe unterstützen die Betreuung prominenter und besonders anspruchsvoller Klientel.

Gemeinsame Standards entwickeln

Vereinbarungen zu Empfang, Kommunikation, Verhalten und Erscheinungsbild erleichtern Zusammenarbeit und Onboarding.

Persönliche Entwicklung ermöglichen

Individuelles Feedback macht Stärken sichtbar. Konkrete nächste Schritte und optionale Vertiefungen begleiten die Anwendung im Alltag.

MODUL 01

Erster Eindruck und Customer Journey

Vom ersten Kontakt an Orientierung geben.

Wir betrachten Ihr Haus aus Kunden- und Patientensicht: von der Terminvereinbarung über den Empfang bis zur Verabschiedung. Welche Begegnungen prägen den Eindruck? Wo entstehen Unsicherheiten?

Trainingsinhalte

Begrüßung; Aufmerksamkeit; Körpersprache; verständliche Abläufe; Wartezeiten; Übergaben; Diskretion bei persönlichen Anliegen.

So arbeiten wir

Wir betrachten typische Kontaktpunkte Ihres Hauses und üben konkrete Empfangssituationen. Ein vorab abgestimmter Mystery-Check kann zusätzliche Beobachtungen liefern.

Anwendung im Alltag

Ihr Team hält konkrete Verbesserungen für ausgewählte Kontaktpunkte fest. Zuständigkeiten und hilfreiche Formulierungen geben Orientierung.

Ihr Nutzen

Kunden und Patienten aufmerksam empfangen und nachvollziehbar durch den Aufenthalt begleiten.

MODUL 02

Service-Exzellenz und Gastgeberkultur

Persönliche Zuwendung verlässlich leben.

Was bedeutet erstklassiger Service in Ihrem Haus? Wir übersetzen Ihren Anspruch in konkrete Verhaltensweisen, die auch an lebhaften Tagen Orientierung geben.

Trainingsinhalte

Gastgeberverhalten; Bedürfnisse erkennen; Nähe und Distanz; vorausschauende Aufmerksamkeit; Verbindlichkeit; gemeinsame Servicestandards.

So arbeiten wir

An Beispielen aus Salon, Spa oder Praxis üben wir, Wünsche wahrzunehmen, Unterstützung anzubieten und passende Zurückhaltung zu zeigen.

Anwendung im Alltag

Wir entwickeln wenige klare Standards, die zu Ihrem Haus passen und im Team weitergegeben werden können.

Ihr Nutzen

Ein gemeinsames Verständnis von Servicequalität und dem Beitrag jedes Einzelnen entwickeln.

MODUL 03

Kommunikation und Beratungskontakt

Einfühlsam zuhören. Verständlich erklären.

Persönliche Veränderungswünsche, Erwartungen und Unsicherheiten verdienen eine respektvolle Gesprächsführung. Ihr Team übt, Anliegen aufzunehmen und nächste Schritte klar zu vermitteln.

Trainingsinhalte

Aktives Zuhören; Fragetechniken; wertschätzende Sprache; Telefonkommunikation; Terminabsprachen; verständliche Auskünfte; verbindliche Gesprächsabschlüsse.

So arbeiten wir

Wir trainieren Gesprächseinstiege, Terminänderungen und sensible Rückfragen. Wertende Bemerkungen werden reflektiert und durch passende Formulierungen ersetzt.

Anwendung im Alltag

Ihre Mitarbeitenden sammeln Formulierungen für typische Situationen. Medizinische Fragen werden gezielt an das behandelnde Fachpersonal weitergeleitet.

Ihr Nutzen

Kunden und Patienten verständliche Orientierung geben und Gespräche aufmerksam begleiten.

MODUL 04

Anspruchsvolle Situationen und VIP-Betreuung

Ruhe bewahren, wenn Erwartungen aufeinandertreffen.

Eine Sonderanfrage, eine Beschwerde oder ein prominenter Gast: Wir üben, persönliche Anliegen ernst zu nehmen und zugleich verlässlich und professionell zu handeln.

Trainingsinhalte

Erwartungen klären; Beschwerden; Deeskalation; respektvolle Grenzen; internationale Klientel; diskrete VIP-Betreuung; klare Zuständigkeiten.

So arbeiten wir

Ihre Mitarbeitenden erproben Antworten auf ungeduldige Nachfragen, unerfüllbare Sonderwünsche und emotional vorgetragene Kritik. Wir besprechen, wann Unterstützung hinzugezogen wird.

Anwendung im Alltag

Abgestimmte Vorgehensweisen geben Orientierung für Beschwerden und besondere Betreuungswünsche. Vertrauliche Fallbeispiele werden anonymisiert.

Ihr Nutzen

Auch unter Druck überlegter handeln und Menschen respektvoll begleiten.

MODUL 05

Auftritt, Stil und gemeinsame Außenwirkung

Den Anspruch Ihres Hauses sichtbar vertreten.

Verhalten, Sprache, Kleidung und Zusammenarbeit prägen den Eindruck Ihres Hauses. Wir schaffen Orientierung für einen professionellen Auftritt, der zu den Aufgaben Ihres Teams passt.

Trainingsinhalte

Persönliche Präsenz; gepflegtes Erscheinungsbild; zeitgemäße Dresscodes; Körpersprache; abgestimmtes Verhalten vor Kunden und Patienten.

So arbeiten wir

Wir betrachten typische Situationen und Anlässe Ihres Hauses. Im Mittelpunkt stehen nachvollziehbare Entscheidungen und ein respektvoller Umgang mit persönlicher Individualität.

Anwendung im Alltag

Gemeinsame Leitlinien unterstützen den Alltag. Auf Wunsch ergänzen wir Orientierung für den beruflichen Auftritt in Social Media und den diskreten Umgang mit Einblicken in Ihr Haus.

Ihr Nutzen

Sicherer entscheiden, welches Auftreten zur Rolle, zur Situation und zu Ihrem Haus passt.

OPTIONALES MODUL 6 UND ERGÄNZUNGEN

Persönlich vertiefen.
Gezielt weiterentwickeln.

Modul 6 · Individuelles 1:1-Coaching

Einzelne Anliegen brauchen einen vertraulichen Rahmen. Das Coaching richtet sich an Mitarbeitende, Inhaberinnen, Inhaber und Führungskräfte, die persönliche Sicherheit entwickeln oder eine neue Rolle ausfüllen möchten.

Mögliche Schwerpunkte

Souveränes Auftreten gegenüber anspruchsvoller Klientel, klare Kommunikation, persönliche Grenzen, Rollenklärung und Selbstführung. Ziele, Umfang und Termine werden individuell vereinbart.

Online oder persönlich

Die Begleitung kann online stattfinden. Persönliche Termine sind nach Absprache möglich. Das Coaching ergänzt die gemeinsamen Trainings um einen individuellen Entwicklungsraum.

Kunden- oder Patienten-Mystery-Check

Nach vorheriger Abstimmung betrachte ich ausgewählte Kontaktpunkte aus Kunden- oder Patientensicht. Beobachtungen zu Terminvereinbarung, Empfang und Orientierung dienen als konkrete Grundlage für das Training.

Vertiefungstrainings

Weitere Einheiten greifen Themen auf, die Ihr Team im Alltag besonders braucht. In Präsenz oder online reflektieren wir Erfahrungen, üben weiter und entwickeln Vereinbarungen gemeinsam fort.

ZUSAMMENARBEIT UND HÄUFIGE FRAGEN

So ist Ihr Programm aufgebaut.

01 Ausgangslage und Ziele klären

Wir besprechen Anforderungen, typische Alltagssituationen und Erwartungen. Optional ergänzt ein abgestimmter Mystery-Check den Blick von außen.

02 Kick-off-Tagestraining

Der gemeinsame Einstieg ist praxisnah und interaktiv. Wir wählen passende Schwerpunkte aus Kommunikation, Service und Auftritt. Die fünf Module werden je nach Bedarf in weiteren Einheiten vertieft.

03 Vertiefen und im Alltag anwenden

Ausgewählte Präsenz- oder Online-Trainings, konkrete Vereinbarungen und optionales Einzelcoaching unterstützen die weitere Entwicklung.

Müssen wir alle Module buchen?

Nein. Einzelne Schwerpunkte oder ein mehrteiliges Programm sind möglich. Inhalte und Umfang stimmen wir auf Ihr Haus ab.

Wie viele Personen können teilnehmen?

Für intensive Übungen eignen sich Gruppen mit etwa vier bis zehn Personen. Die passende Gruppengröße legen wir anhand Ihrer Ziele fest.

Wie schnell zeigen sich Veränderungen?

Formulierungen und Verhaltensweisen lassen sich direkt ausprobieren. Mehr Sicherheit entsteht durch Anwendung, Feedback und wiederholte Übung.

Wo findet das Training statt und was kostet es?

Bei Ihnen oder an einem abgestimmten Ort in Deutschland, Österreich und der Schweiz; ausgewählte Formate online. Sie erhalten ein individuelles Angebot nach Umfang, Gruppe und Ort.

IHRE TRAINERIN UND KONTAKT

Erfahrung mit Menschen. Gespür für Ihren Anspruch.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Seit 2012 begleite ich Menschen und Unternehmen. Meine eigene Erfahrung im Beauty-Vertrieb ergänzt meinen Blick auf Service, Kommunikation und persönlichen Auftritt.

Expertise für Ihr Team

Mehr als 5.000 Menschen haben an meinen Trainings teilgenommen. Meine Arbeit verbindet Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation, Stil und Business-Knigge - mit konkreten Situationen aus dem Alltag Ihres Hauses.

Qualifikation und öffentliche Präsenz

Dipl.-Kommunikationswirtin und Dipl.-Eventmanagerin (BAW), Junior-PR-Beraterin (DAPR), IHK-Trainerin und Co-Autorin. Seit 2014 gefragte Expertin in Radio, TV, Print- und Onlinemedien.

„Vielen Dank für die klasse Fortbildung und Patienten-Mystery Check vorab in meiner Praxis.“

VIP Praxis Natalia Haskamp

Welche Situation soll Ihrem Team künftig leichter fallen? Lassen Sie uns die passenden Schwerpunkte besprechen.

Kennenlerngespräch anfragen

jkp@gekonnt-wirken.de · +49 173 16 21 464
www.gekonnt-wirken.de

Schliersee · Deutschland, Österreich und Schweiz · Oktober 2026