

## U N T E R W E I S U N G S P L A N

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Grundbildung im

### **FRISEURHANDWERK** Friseur/in (16380-00)

---

#### **1 Thema der Unterweisung**

Grundlagen von kundenorientierten Friseurdienstleistungen

#### **2 Allgemeine Angaben**

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 6 - 12 Auszubildende je Lehrgang

#### **3 INHALT**

**Zeitanteil**

##### **3.1 Grundlagen des Umgangs und der Kommunikation mit Kunden**

**20 %**

- Wirkung des persönlichen Erscheinungsbildes und der Körpersprache gegenüber Kunden kennen und einsetzen
- Medien unter Berücksichtigung des Datenschutzes und dem Schutz der Privatsphäre angemessen einsetzen, z. B. Social-Media-Kanäle
- Telefonate entgegennehmen
- Kunden professionell empfangen und begrüßen
- Kunden und ihr Verhalten einschätzen, u. a. unterschiedliche Kundentypen und Situationen erkennen
- Kundenerwartungen ermitteln, z. B. durch offene und geschlossene Fragen, Entscheidungsfragen, Alternativfragen
- Eigenes Verhalten gegenüber Kunden anpassen
- Auf unterschiedliche Kundentypen und Kundenwünsche serviceorientiert eingehen
- Servicedienstleistungen zur Vermeidung von Wartezeiten kennen und anbieten, z. B. Haarpflege, Handmassage, Behandlung von Augenbrauen
- Folgetermine anbieten

- 3.2 **Haare und Kopfhaut pflegen** 20 %
- Zustand von Haaren und Kopfhaut erkennen und beurteilen
  - Verschiedene Reinigungs- und Pflegeprodukte für Haare und Kopfhaut kennen
  - Kunden zur Pflege von Kopfhaut und Haaren informieren
  - Haare unter Anwendung des persönlichen Hautschutzes mit unterschiedlichen Techniken reinigen und pflegen
  - Kopfhaut mit unterschiedlichen Techniken massieren, u. a. Streichmassage, Klopfmassage, Friktionsmassage, Durchblutungsmassage
  - Einfache Stylingtechniken kennen und anwenden
- 3.3 **Grundlagen des Umgangs mit Haaren kennen und anwenden** 20 %
- Werkzeuge zur Haarbehandlung kennen und in Abhängigkeit von den eingesetzten Techniken auswählen, z. B. verschiedene Kämmen, Bürsten, Scheren und Schneidewerkzeuge
  - Materialien zur Haarbehandlung und deren Eigenschaften kennen, z. B. Styling-Produkte, chemische Produkte
  - Einteilungszonen und Einteilungslinien des Kopfes kennen und ausführen, u. a. A-Achse, B-Achse, C-Achse, Hutlinie, Grenzlinie, Occipitallinie
  - Basishaarschnitte und deren Besonderheiten kennen: kompakte Form, uniforme Stufung, graduierte Form, erweitert verlaufende Form, Fasson
  - Basishaarschnitt in kompakter Form ausführen
  - Umgang mit Gefahrstoffen, Hygiene sowie persönlichen und kundenspezifischen Hautschutz kennen und berücksichtigen

- 3.4 **Grundlegende Techniken der Maniküre anwenden** 20 %
- Verschiedene Hand- und Nagelformen erkennen und beurteilen
  - Nagelanomalien kennen und erkennen
  - Werkzeuge und Materialien für die Maniküre kennen und auswählen, u. a. Haut- und Nagelzange, Pferdefüßchen, Feilen, Buffer, Nagelhautentferner, Hautschere
  - Verschiedene Nagelformen durch Feilen der Nägel erstellen
  - Nagelhautbehandlung mit verschiedenen Techniken unter Berücksichtigung möglicher Verletzungsrisiken durchführen, u. a. Nagelhaut zurückschieben
  - Maßnahmen zur Handpflege kennen und anwenden
- 3.5 **Grundlegende Techniken der Gestaltung von Augenbrauen anwenden** 20 %
- Verschiedene Augenbrauenformen kennen
  - Unterschiedliche Gesichtsformen und Möglichkeiten ihres Ausgleichs durch Augenbrauenbehandlung kennen
  - Techniken zur Formung von Augenbrauen anwenden, z. B. Fadentechnik, Bearbeitung mit Pinzette und Wachsstreifen, Rasur
  - Augenbrauen mit Pinsel und Stäbchen färben
  - Augenbrauen nachbehandeln
  - Umgang mit Gefahrstoffen, Hygiene sowie persönlichen und kundenspezifischen Hautschutz kennen und berücksichtigen

---

100 %

---

## **Integrative Bestandteile**

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- **Sicherheit und Gesundheitsschutz**
  - Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen ergreifen
  - Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften und TRGS530 anwenden
  - Produkte und Materialien im Rahmen der geltenden Vorschriften der BGW auswählen, einsetzen und verwenden
  - Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden kennen und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
- **Umweltschutz und Nachhaltigkeit**
  - Vorschriften des Umweltschutzes anwenden, Umweltbelastungen erkennen und vermeiden
  - Möglichkeiten der rationellen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen
  - Abfälle vermeiden, Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
- **Kundenorientierte Kommunikation und digitale Medien**
  - Gespräche mit Kunden und weiteren Personen adressatengerecht führen
  - Kundenbeanstandungen entgegennehmen, beurteilen und Maßnahmen zur Bearbeitung ergreifen
  - Informationen, auch in digitalen Netzen, recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie prüfen, bewerten und auswählen
  - Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten (DSGVO)
  - Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen
- **Planen und Steuern von Arbeitsabläufen**
  - Arbeitsschritte und -abläufe, auch unter Berücksichtigung digitaler Arbeitsprozesse, planen und vorbereiten
  - Arbeits- sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck und Betriebsanweisungen auswählen, bereitstellen, reinigen und pflegen sowie Servicenachweise kontrollieren
  - Arbeitsergebnisse kontrollieren, dokumentieren und beurteilen
  - Ziele und Aufgaben von qualitätssichernden Maßnahmen kennen
  - Qualitätssichernde Maßnahmen unterscheiden und anwenden
  - Arbeitsplatz unter Berücksichtigung des Auftrages vorbereiten, Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen

Gemäß Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses ist zu berücksichtigen:

- eine gestaltungsoffene und flexible Durchführung vor Ort, die regionale, betriebliche und branchenspezifische Besonderheiten berücksichtigt
- die Zusammenstellung eines geeigneten Methodenmixes, der sich an den Lernvoraussetzungen und an den in der Berufsschule vermittelten Qualifikationen der Teilnehmer orientiert
- eine Orientierung an den Geschäfts- und Arbeitsprozessen des Betriebes