

	In Ausbildung und Beruf orientieren	14
1.	Die Ausbildung	16
1.1	Welchen Beruf habe ich gewählt?	16
1.2	Wie lerne ich am besten?	17
1.3	Was wird von mir in der Ausbildung erwartet?	18
1.4	Was bedeutet „Duale Ausbildung“?	19
1.5	Wie hat sich der Friseurberuf entwickelt?	23
2.	Umweltschutz	24
2.1	Warum sollte ich im Beruf auf die Umwelt achten?	24
2.2	Wie kann ich den Energieverbrauch ermitteln?	25
2.3	Wie kann ich den Wasserverbrauch errechnen?	28
3.	Rechtliche Grundlagen	29
3.1	Welche Informationen beinhaltet mein Ausbildungsvertrag?	29
3.2	Welche Chancen habe ich nach der Ausbildung auf dem Arbeitsmarkt und wie kann ich mich weiterbilden?	30
3.3	Wer hilft mir, wenn in meiner Ausbildung Probleme auftreten?	31
3.4	Was muss ich über Gewerkschaften und Tarifrecht wissen?	31
3.5	Welche aushangpflichtigen Bestimmungen muss ich im Betrieb beachten?	32
4.	Gesundheit	34
4.1	Wie schütze ich mich im Umgang mit Menschen vor Krankheiten?	34
4.2	Wie kann ich meine Gesundheit im Beruf erhalten?	38
4.3	Welchen berufsbedingten Krankheiten sollte ich vorbeugen?	39
4.4	Wie kann ich Berufsunfälle vermeiden?	39
	Kunden empfangen und betreuen	44
1.	Der erste Kontakt	46
1.1	Wie gestalte ich den Kontakt am Telefon?	46
1.2	Wie begrüße ich die Kundin im Salon?	48
1.3	Wie organisiere ich Termine?	50
1.4	Wie wird eine Kundendatei geführt?	51
2.	Körpersprache (nonverbale Kommunikation)	53
2.1	Was gehört zur Körpersprache?	53
2.2	Was sind Signale der Körpersprache und wie wirken sie?	53
2.3	Was muss ich bei der nonverbalen Kommunikation beachten?	58

3.	Sprechen mit Worten (verbale Kommunikation)	59
3.1	Worauf sollte ich bei der Aussprache achten?	59
3.2	Welche Fragetechnik wende ich an?	59
3.3	Wie argumentiere ich richtig?	62
4.	Kommunikation mit Kunden	63
4.1	Wie nehme ich mich und den Kunden wahr? Wie nimmt der Kunde mich wahr?	63
4.2	Welche Motive haben Kunden?	63
4.3	Welche Kundentypen kann ich unterscheiden?	65
4.4	Wie kommt es zu Missverständnissen?	67
4.5	Wie kann ich Missverständnisse vermeiden?	71
4.6	Welchen Service biete ich den Kunden?	72
4.7	Wie gestalte ich den Abschied?	72
 Haare und Kopfhaut pflegen		76
1.	Die Kopfhaut	78
1.1	Wie ist die Haut aufgebaut?	78
1.2	Wo sind die Schweißdrüsen?	80
1.3	Wie entstehen Kopfhautveränderungen?	80
1.4	Welche Funktionen hat die Haut?	83
2.	Das Haar	85
2.1	Wie ist das Haar aufgebaut?	85
2.2	Wie werden Haarstärke und Haarquerschnitt ermittelt?	87
2.3	Wie ist das Haar in der Haut verankert?	91
2.4	Welche Eigenschaften hat das Haar?	92
2.5	Welche Anomalien der Haare können auftreten?	95
3.	Beurteilung und Pflege der Kopfhaut	98
3.1	Wie erstelle ich einen Beurteilungsbogen bzw. Behandlungsplan?	98
3.2	Welche kosmetischen Inhaltsstoffe helfen bei Problemen mit Haar und Kopfhaut?	100
3.3	Wie massiere ich bei einer Haarwäsche oder Kopfmassage die Kopfhaut?	104
 Frisuren empfehlen		110
1.	Ausgleichen mithilfe der Frisur	112
1.1	Wie können Kopf- und Gesichtsformen ausgeglichen werden?	112
1.2	Wie kann ich mit einer Frisur die Gesichts- und Kopfform gestalten?	115
1.3	Was unterscheidet Frisurenabschluss- und Konturlinien?	119

1.4	Wie gestalte ich den inneren und äußeren Umriss der Frisur?	122
1.5	Was ist der Unterschied zwischen einer aktiven und einer nicht aktiven Textur?	125
2.	Beratung zur Frisurengestaltung	126
2.1	Wie gehe ich bei der Beratung vor?	126
2.2	Wie präsentiere ich der Kundin die Frisur?	127
3.	Haarqualität und -quantität, Haarwechsel und -ersatz	128
3.1	Welche unterschiedlichen Haararten muss ich kennen?	128
3.2	Wie verläuft der natürliche Haarwechsel?	129
3.3	Welche Bedeutung haben Haarfülle, Haarstruktur und Haarstärke für den Frisurenwunsch?	131
3.4	Was sollte ich über Haarausfall wissen?	131
3.5	Was muss ich beachten, wenn ein Haareratz erfolgen soll?	133
4.	Kundentypen und Proportionen	137
4.1	Warum muss der Kunde bei einer Frisurenempfehlung im Ganzen betrachtet werden? ..	137
4.2	Welche Kundentypen werden hinsichtlich des Erscheinungsbildes und des persönlichen Stils unterschieden?	137
4.3	Warum ist es wichtig, Proportionen zu beachten?	140
	Haare schneiden	148
1.	Grundtechniken des Haarschnitts	150
1.1	Wie plane ich einen Haarschnitt?	150
1.2	Wie teile ich beim Haarschnitt richtig ab?	152
1.3	Welche wichtigen Orientierungspunkte gibt es?	154
1.4	Welche Führungslinien und Kämmwinkel gibt es?	154
1.5	Mit welchen Schnitttechniken kann ich arbeiten?	157
1.6	Welche Basishaarschnitte muss ich kennen?	160
1.7	Wie vermeide ich Verletzungen?	164
1.8	Welche Fragen sollte ich mir vor der Durchführung eines Haarschnitts stellen?	164
2.	Rasur	166
2.1	Wie läuft eine Rasur ab?	166
2.2	Wie kann ich Gesichtsformen mit einer Bartrasur vorteilhaft ausgleichen?	166
2.3	Welche Produkte werden für die Bartpflege angeboten?	169
3.	Werkzeuge	170
3.1	Welche Haarschneidescheren muss ich unterscheiden?	170
3.2	Welche weiteren Werkzeuge für die Rasur gibt es?	173
3.3	Wie pflege ich meine Werkzeuge?	173

4.	Preise für einen Haarschnitt berechnen	174
4.1	Wie wird mit dem Dreisatz gerechnet?	174
4.2	Wie berechne ich die Lohnkosten für einen Haarschnitt?	176
	Frisuren erstellen	180
1.	Eigenschaften des Haares	182
1.1	Wie ist die Faserschicht aufgebaut?	182
1.2	Wie funktioniert eine reversible Umformung des Haares?	185
2.	Frisurengeschichte	186
2.1	Wie entwickelten sich Frisuren im Laufe der Zeit?	186
2.2	Welche Ähnlichkeiten gibt es zwischen Frisuren von früher und heute?	187
3.	Werkzeuge zur Frisurenerstellung	191
3.1	Welche Käämme verwende ich?	191
3.2	Welche Bürsten lassen sich unterscheiden?	192
4.	Einlegetechniken	193
4.1	Welche Einlegetechniken muss ich beherrschen?	193
4.2	Wie erarbeite ich eine klassische Frisur?	196
5.	Stylingprodukte	197
5.1	Welche unterschiedlichen Stylingprodukte gibt es?	197
5.2	Welche Inhaltsstoffe haben Stylingprodukte?	198
6.	Berechnung des Bedienungspreises	199
6.1	Wie errechne ich die Kosten für eine Dienstleistung?	199
6.2	Wie werden Gemeinkosten und Gewinn zur Dienstleistung hinzugerechnet?	200
	Haare dauerhaft umformen	204
1.	Entwicklung der Dauerwelle	206
1.1	Warum gibt es Dauerwellen?	206
1.2	Was muss ich über die Geschichte der Dauerwelle wissen?	207
2.	Beratung zur Dauerwelle	209
2.1	Wie erstelle ich einen Behandlungsplan?	209
2.2	Welche Dauerwellentechniken gibt es?	211
2.3	Welche Regeln muss ich beim Erstellen einer Dauerwelle beachten?	214

3.	Inhaltsstoffe der Dauerwelle	217
3.1	Welche Unterschiede bestehen zwischen alkalischen und mildalkalischen Wellmitteln?	217
3.2	Wie wirkt eine saure Dauerwelle?	218
3.3	Welche Dauerwellprodukte gibt es?	218
4.	Chemischer Ablauf bei der Dauerwelle	220
4.1	Was läuft beim Dauerwellvorgang im Haar ab?	220
4.2	Was geschieht bei der Fixierung?	221
4.3	Wie stelle ich eine Fixierung her?	223
4.4	Welche Verfahren zur Haarglättung gibt es?	224
5.	Fehler bei der Dauerwelle	226
5.1	Welche Fehler können bei der Dauerwellbehandlung auftreten?	226
5.2	Wie kann ich Fehler vermeiden?	227
	EXKURS Chemie	230
1.	Atome und Elemente	232
2.	Wasser	232
3.	Tenside	234
4.	Emulsionen	236
5.	Laugen und Säuren	238
6.	Alkohole	240
7.	Fette	242
8.	Oxidation/Reduktion/Neutralisation	244
	Haare tönen	250
1.	Farben sehen	252
1.1	Wie wirken Farben auf mich?	252
1.2	Wie kann das Auge Farben wahrnehmen?	253
1.3	Wie wirken Farben in unterschiedlichen Lichtquellen?	254
1.4	Was bedeuten die Begriffe Reflektion und Absorption?	254
2.	Farbenlehre	256
2.1	Was sind Körperfarben?	256
2.2	Wie ist der Farbkreis aufgebaut?	257
2.3	Was versteht man unter Komplementärfarben?	258
2.4	Was sind subtraktive Farbmischungen?	259
2.5	Was sind Klarfarben, Pastellfarben und getrübbte Farben?	261
2.6	Wie bezeichnet der Friseur die Farben des Farbkreises?	262

3.	Farbberatung	263
3.1	Welche unterschiedlichen Farbtypen gibt es?	263
3.2	Wie erfolgt eine Farbberatung?	264
3.3	Wie entsteht die natürliche Haarfarbe?	265
3.4	Wie lese ich eine Farbkarte?	266
3.5	Was sind Farbharmonien und Farbkontraste?	268
3.6	Wie berechne ich den Preis für eine Tönung?	269
4.	Durchführung einer Haartönung	270
4.1	Welche Inhaltsstoffe haben Tönungsmittel?	270
4.2	Wie wirken Tönungen im Haar?	271
4.3	Welche Tönungspräparate werden angeboten?	272
4.4	Wie wirken Pflanzenfarben?	273
	Haare färben und blondieren	278
1.	Geschichte des Färbens	280
1.1	Warum werden Haare gefärbt?	280
1.2	Was muss ich über die Entwicklung der Haarfarben wissen?	281
2.	Chemische Grundlagen des Färbens	282
2.1	Wie wirkt Wasserstoffperoxid?	282
2.2	Welche Inhaltsstoffe hat eine oxidative Haarfarbe?	283
2.3	Wie entwickelt sich die Haarfarbe im Haar?	284
3.	Verfahren des Färbens	288
3.1	Was geschieht bei einer Hellerfärbung?	288
3.2	Was ist eine Intensivtönung?	290
3.3	Was passiert bei einer Vor- oder Rückpigmentierung?	291
3.4	Wie wende ich eine Borstenmischung an?	292
3.5	Was sind Farbwiederhersteller?	293
4.	Farbe und Dauerwelle	294
4.1	Wie sollte ich dauergewelltes Haar färben?	294
4.2	Was muss ich beachten, wenn Farbe und Dauerwelle zusammen erarbeitet werden? ..	294
5.	Planung und Durchführung des Färbens	296
5.1	Wie plane ich eine Färbung?	296
5.2	Wie führe ich eine Farbbehandlung durch?	299
5.3	Wie wird eine Haarfarbe nachbehandelt?	300
5.4	Welche Möglichkeiten der Farbveränderung gibt es?	301

6.	Blondieren	302
6.1	Wofür werden Blondierungen durchgeführt?	302
6.2	Welche Inhaltsstoffe haben Blondierungen?	302
6.3	Was passiert im Haar während des Blondiervorgangs?	303
6.4	Wie plane ich eine Blondierung?	304
6.5	Wie führe ich eine Blondierung durch?	305
6.6	Welche Strähnentechiken gibt es?	305
7.	Farbfehler	307
7.1	Welche Fehler können bei der Färbung oder Blondierung auftreten?	307
7.2	Was ist ein alkalischer Farbabzug?	308
7.3	Was ist ein saurer Farbabzug?	309
8.	Mischungsrechnen	311
8.1	Wie kann ich Bestandteile von Mischungen bestimmen?	311
8.2	Wie kann ich Mischungsverhältnisse berechnen?	314
	Hände und Nägel pflegen und gestalten	320
1.	Aufbau der Hand	322
1.1	Wie ist die Hand aufgebaut?	322
1.2	Wie ist der Fingernagel aufgebaut?	322
2.	Nagelpflege	324
2.1	Welche Nagelformen gibt es?	324
2.2	Welche Kundentypen muss ich bei der Nagelpflege unterscheiden?	325
2.3	Welche Veränderungen der Nägel können auftreten?	325
3.	Vorbereitung der Maniküre	328
3.1	Warum sollte ich einen Behandlungsplan ausfüllen?	328
3.2	Wie sieht ein Behandlungsplan für eine Nagelpflege aus?	328
4.	Durchführung einer Maniküre	330
4.1	Wie gestalte ich meinen Arbeitsplatz für eine Nagelbehandlung?	330
4.2	Wie ist der Ablauf der Maniküre?	330
4.3	Welche Produkte werden für die Nagelpflege benötigt?	333
4.4	Wie führe ich eine Handmassage durch?	334
4.5	Wie gleiche ich unerwünschte Nagelformen aus?	335
5.	Nägel modellieren und verlängern	337
5.1	Welche Arten der Nagelverstärkung gibt es?	337
5.2	Wie kann ich die Fingernägel verlängern?	337

Haut dekorativ gestalten	342
1. Die Haut	344
1.1 Aus welchen Hautschichten besteht die Haut?	344
1.2 Welche Funktionen haben Muskeln, Knochen und Nerven des Gesichts?	346
1.3 Was bedeuten Tonus und Turgor?	349
1.4 Wie prüfe ich die Hautfunktionen?	350
1.5 Welche Hautsekretionstypen gibt es?	351
1.6 Welche Hauterkrankungen oder Hautveränderungen können auftreten?	353
1.7 Wodurch wird das Aussehen der Haut bestimmt?	355
1.8 Was ist der Unterschied zwischen Hauttyp und Hautzustand?	357
2. Haut pflegen	358
2.1 Wie wird der Kundenwunsch ermittelt?	358
2.2 Wie erstelle ich einen Behandlungsplan?	358
2.3 Wie reinige ich die Haut?	360
2.4 Wie erfolgt eine Hautpflege?	362
3. Gesichtsmassage	363
3.1 Wie wird eine Reinigungsmassage durchgeführt?	363
3.2 Worauf muss ich bei der Gesichtsmassage achten?	363
4. Make-up im Wandel der Zeit	366
4.1 Wie hat sich das Make-up im Laufe des letzten Jahrhunderts verändert?	366
4.2 Was kann mit pflegender und dekorativer Kosmetik erreicht werden?	368
5. Make-up gestalten	369
5.1 Wie bestimme ich den richtigen Farbtyp?	369
5.2 Was muss ich bei der Gestaltung des Augen-Make-ups beachten?	373
5.3 Wie pflege und behandle ich Wimpern?	375
5.4 Wie wird der Teint ausgeglichen?	376
5.5 Wie können Gesichtsproportionen ausgeglichen werden?	377
5.6 Wie kann ich das Make-up der Lippen gestalten?	379
6. Make-up für verschiedene Zielgruppen und Anlässe	380
6.1 Welche Unterschiede gibt es bei der Make-up-Gestaltung für verschiedene Altersgruppen?	380
6.2 Wie gestalte ich ein Make-up für Brillenträgerinnen?	381
6.3 Worin liegt der Unterschied zwischen einem Tages- und einem Abend-Make-up?	382
7. Preisberechnung	384
7.1 Wie errechne ich die Materialkosten für ein Make-up?	384
7.2 Wie berechne ich den Gesamtpreis für die Erstellung eines Make-ups?	385

Betriebliche Prozesse mitgestalten	390
1. Marketing	392
1.1 Was ist Marketing?	392
1.2 Wie gestalte ich mein Angebot?	393
1.3 Wie gelingt die zum Salon passende Preisgestaltung?	399
1.4 Wie erreicht mein Angebot das Interesse der Kunden?	402
1.5 Wie kommt das Produkt zum Kunden?	405
2. Planung eines Salons	406
2.1 Was ist ein Salonkonzept?	406
2.2 Welche Unternehmensformen gibt es?	408
2.3 Welche Geschäftsmodelle stehen zur Wahl?	411
2.4 Welcher Standort bietet sich an?	413
2.5 Worauf muss bei der Außendarstellung geachtet werden?	413
2.6 Wie plane ich die finanzielle Zukunft des Salons?	415
3. Kaufvertrag	417
3.1 Wie schließe ich einen Kaufvertrag ab?	417
3.2 Welche Störungen gibt es beim Kaufvertrag?	417
3.3 Was muss ich bei der Warenannahme beachten?	418
3.4 Wie kann reklamiert werden?	419
3.5 Was ist ein Werkvertrag?	419
3.6 Was ist beim Reklamationsgespräch zu beachten?	420
3.7 Wie verhalte ich mich entgegenkommend?	421
3.8 Wie verhalte ich mich bei Kundeneinwänden?	422
4. Lagerhaltung	424
4.1 Worauf muss ich bei der Lagerhaltung achten?	424
4.2 Welche Rolle spielt die Größe des Warenlagers?	425
4.3 Was muss ich zum Lagerbestand wissen?	425
5. Warenbestandserfassung und Inventur	428
5.1 Welche Arten der Inventur werden unterschieden?	428
5.2 Welche Inventurverfahren stehen zur Wahl?	429
6. Standard- und Branchensoftware	430
6.1 Welche Programme stehen zur Auswahl?	430
6.2 Welche Kassensysteme bieten sich an?	433
7. Wettbewerbsrecht	435
7.1 Welche Vorschriften gibt es?	435
7.2 Welche Folgen haben Verstöße gegen das UWG?	437

Komplexe Friseurdienstleistungen durchführen	442
1. Frisurenmode	444
1.1 Warum muss ich ältere Frisurenstile kennen?	444
1.2 Welche Trends sind heute wichtig?	446
2. Dienstleistungen planen und kombinieren	447
2.1 Wie plane ich eine Dienstleistung für einen Anlass?	447
2.2 Wo kann ich mich informieren, bevor ich komplexe Dienstleistungen für einen Anlass plane?	451
2.3 Wie könnte ein Behandlungsplan für eine komplexe Dienstleistung aussehen?	451
3. Verschiedene Dienstleistungen	453
3.1 Welche verschiedenen Colorationstechniken kann ich kombinieren?	453
3.2 Wie erstelle ich eine Hochsteckfrisur oder eine Frisur für einen bestimmten Anlass? ..	454
3.3 Welche Nageldesigns kann ich anbieten?	456
3.4 Welche Make-up-Techniken gibt es?	458
4. Haarverlängerung und -verdichtung	459
4.1 Welche Methoden der Haarverlängerung und Haarverdichtung gibt es?	459
4.2 Wie werden Haarsersatzteile behandelt und gereinigt?	461
5. Beispiele für Projekte	463
Sachwortverzeichnis	470
Bildquellenverzeichnis	474