

	KUNDE	Mittelständisches Dienstleistungsunternehmen
	BRANCHE	Intercoiffure Friseurgruppe
	BEREICH	Friseursalon
	PROJEKT	Human Ressources Management, Produktivitätssteigerung
	THEMA	Einführung AQRO®
	DAUER	47 Personentage

DER KUNDE

Der Kunde betreibt mehr als 128 Friseursalons in Hessen mit mehr als 75 Frisuren, die alle die Aufnahme in die 5-Sterne Friseurelite bestanden und das begehrte Qualitätssignet Intercoiffure Mondial erhalten haben und wurde 2015 zum Intercoiffure Regio Manager Rhein-Main ernannt.

DIE SITUATION

- Das Unternehmen beschäftigt ausgezeichnet ausgebildete Friseure, die eine hohe Qualität liefern, sich aber gleichzeitig um Telefon, Farbe mischen, waschen, schneiden, föhnen, Zeitschriften für die Kunden, Kasse und Verkauf etc. kümmern. Hierdurch entstehen Wartezeiten für die Kunden und ständige Unterbrechungen für die Friseure.
- Um den Service zu optimieren, Wartezeiten für Kunden und Unterbrechungen für die Mitarbeiter zu minimieren ist eine Lösung dringend erforderlich.

DIE LEISTUNG DER ACUROC

- Konzeption und Implementierung von AQRO®
- Unterstützung der Friseure, Coaching und Qualitätssicherung bei der Einführung

DAS ERGEBNIS

- Die Wartezeiten für Kunden haben sich deutlich reduziert, so dass pro Tag mehr Kunden qualitativ hochwertig betreut werden können
- Die Unterbrechungen für die Friseure sind extrem minimiert und die Motivation ist dadurch deutlich gestiegen
- Aufgrund der Fokussierung der Mitarbeiter kommen Nachbesserungen (z. B. Farbton der Färbung zu dunkel) extrem selten vor

WARUM MIT ACUROC?

- Das Konzept von AQRO® ist nachvollziehbar und schlüssig und
- Acuroc hat eine sehr hohe Kompetenz in der Konzeption, Implementierung und dem Coaching der Mitarbeiter und führt Änderungen verlässlich zum Erfolg