



Für'n Appel & 'n Ei

Billigstudios? Nein danke!

Die Zahl von Studios mit Tiefpreis-Angeboten steigt. Das macht es qualifizierten Naildesignerinnen immer schwerer, sich zu behaupten. Wir haben nachgefragt.

Häufig haben uns in der letzten Zeit Anrufe von entrüsteten Naildesignerinnen erreicht, die sich über die vielen Neueröffnungen von Billigstudios in ihrer Nähe aufgeregt haben. Sie ärgerten sich über verlorene Kunden, die sich von Dumpingpreisen locken ließen. Sicher, viele Kunden kamen reumütig zurück – mit Schä-

den an den Nägeln, die dann wieder behoben werden mussten. Einerseits spricht dies für die Qualität professioneller Studios – diese Kunden haben mit einem Billigstudio schlechte Erfahrung gemacht und werden in Zukunft bestimmt zu treuen Stammkunden, die nun den Preis für fachmännische Arbeit anerkennen. Andererseits fehlt zu-

nächst der Umsatz dieser Kunden und muss aufgefangen werden. Zudem müssen Inhaber von Studios mit einem höheren Preisniveau oftmals ihre teurere Dienstleistung rechtfertigen. Argumente hierfür liegen jedoch klar auf der Hand. Denn nach wie vor hat Qualität ihren Preis, und davon sollten Sie sich auch nicht abbringen lassen.

Wir haben uns für Sie in der Branche umgehört: Zusammenfassend kann man sagen, dass viele Ihrer Kollegen mit diesem Problem zu kämpfen haben. Wir möchten Sie mit verschiedenen Statements darin bestärken, Ihrem Qualitätsdenken treu zu bleiben und vielleicht den einen oder anderen Marketingtipp zu beherzigen. Damit haben Sie am Ende den längeren Atem! ■



Fingernagelstudios präsentieren sich vergleichbar zu vielen anderen Dingen des täglichen Lebens sehr vielschichtig: Es gibt Studios im oberen, mittleren und „billigen“ Preissegment, gemeinhin als „Billigstudios“ bezeichnet. Für jedes dieser Studios gibt es einen gewissen Markt und eine bestimmte Kundenklientel. Entscheidend ist die Qualität der Behandlung. Bedauerlicherweise ist diese in sogenannten Billigstudios oft nicht anzutreffen. Mangelnde Hygiene, fehlende Beratung und minderwertige Produkte sind die am häufigsten genannten Merkmale von Billigstudios. Grundsätzlich sind wir davon überzeugt, dass der Markt sich selbst reguliert und Wildwüchse mittelfristig keine Chance haben. Wir halten an unserem Konzept fest, dass Qualität ihren Preis hat und werden künftig noch stärker als bisher auf Aufklärung setzen. Aufklärung zum einen im Hinblick auf die Naildesigner, die davon überzeugt werden müssen, dass sich mindere Qualität und mangelnde Hygiene mittelfristig nicht auszahlen. Zum anderen aber auch im Hinblick auf den Endkunden, der auf der Suche nach einem geeigneten Fingernagelstudio ist und dem hierfür Entscheidungshilfen gegeben werden müssen.

Catherine Frimmel, Catherine Nail Collection

Catherine Frimmel, Catherine Nail Collection



Studios, die auf niedrige Preise und eine große Masse von Kunden setzen, versuchen genauso auf dem Markt zu überleben wie alle anderen Naildesigner. Um niedrige Preise anbieten zu können, drücken diese Studios die Kosten für Material und Lohn bis zum Äußerten. Geringere Kosten beim Material lassen sich in diesem Fall nicht durch eine große Abnahmemenge erzielen. Um also billige Kunstnägeln anbieten zu können, werden günstige Mitarbeiter, billige Materialien und kurze Arbeitszeiten pro Kundin benötigt. Auch an einer guten Ausbildung der Naildesigner, notwendigen Übungsphasen sowie Fortbildungen wird gespart – denn diese kosten Geld und nehmen viel Zeit in Anspruch. Um eine handwerklich korrekte, ästhetische und qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten, ist eine gewisse Zeit notwendig. Wenn den Bedürfnissen (Gespräche, Getränk, Extrawünsche, ...) der Kundin zudem Rechnung getragen werden soll, verlängert sich diese Zeit. Letztlich entscheidet der Kunde, was ihm wichtig ist und wie viel ihm Kunstnägeln und vor allem seine eigenen Nägel wert sind.

Susan Baumann, Concept Beauty, Gernsbach

Susan Baumann, Concept Beauty, Gernsbach

In und um Recklinghausen gibt es ca. 40 Billigstudios, die komplette Erstanlagen ab 15 Euro anbieten. Allerdings kann ich nicht sagen, dass uns diese Studios Schaden zufügen. Im Gegenteil, es ist oft so, dass Kundinnen von Billigstudios zu uns kommen, weil sie unzufrieden sind. Die Nägel tun weh, das Material hält nicht, die Nagelhaut ist verletzt – die Nägel dieser Kundinnen sehen oft sehr schlimm aus. Diesen Kundinnen fällt sehr schnell auf, wie groß der Unterschied zwischen unserem Elitestudio und dem vorherigen Studio ist, in dem es weder eine Beratung, noch Hygienemaßnahmen wie Händewaschen oder eine eigene Feile gab. Unsere Kompetenz wird ebenso gelobt wie das Ambiente, der Service, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft in unserem Studio. Natürlich gibt es auch einige Kundinnen, die wir durch die umliegenden Billigstudios verloren haben. Der Grund hierfür war immer der Preis, da z. B. durch Kurzarbeit bzw. Arbeitslosigkeit das Bud-

get fürs Fingernagelstudio stark geschrumpft ist, die Kundinnen aber nicht auf „ihre“ Nägel verzichten wollten. Einige sind später zurückgekommen, weil sie mit der schlechten Qualität nicht zurechtkamen. Einige wenige sind nicht wiedergekommen, wobei ich natürlich nicht weiß, ob diese überhaupt noch ein Fingernagelstudio besuchen. Der Fairness halber sei hier noch gesagt, dass es natürlich auch Studios gibt, die gut arbeiten, beraten und die Hygienevorschriften beachten, allerdings ihre Leistungen unter Wert verkaufen. Hierunter leidet das gesamte Preisgefüge und letztlich schaden sie sich selbst damit. Qualität hat ihren Preis, das gilt ganz besonders für unsere Branche.

Ursula Schmidt, Catherine Elitestudio aus Recklinghausen



Ich betreibe seit vielen Jahren ein Nagelstudio in Rastatt. Seit einiger Zeit eröffnen hier viele Billigstudios, die mit aggressiven Angeboten um Kunden werben. Ich hätte nie gedacht, dass Rastatt eine Plattform für Billiganbieter ist. Mittlerweile ist die Stadt jedoch übersorgt. Das liegt daran, dass es einige schwarze Schafe in der Branche gibt, die ein Nagelstudio eröffnen, ohne die erforderlichen Voraussetzungen zu erfüllen. Ein gutes Nagelstudio ist sauber und ordentlich. Jedes einzelne schlecht geführte Nagelstudio wirft ein schlechtes Licht auf Hunderte anderer Nagelstudios. Mit anderen Worten: Das Image



jedes Nagelstudios leidet, wenn einzelne schwarze Schafe schlechte Arbeit machen! Naildesigner kann sich grundsätzlich jeder nennen, und ein Gewerbe ist einfach anzumelden. So erklärt sich auch das rasante Ansteigen der Studios – die Billigstudios nehmen überhand und somit auch die Unseriosität dieser. Hat man sich für UV-Gel Nägel entschieden, spielt die Wahl des richtigen Nagelstudios eine große Rolle. Eine der wichtigsten Voraussetzungen im Nagelstudio ist die Hygiene. Sie verhindert, dass gefährliche Keime übertragen werden können. Ein gepflegtes und sauberes Studio sorgt für einen guten Eindruck und somit auch für eine positive Mundpropaganda. Entscheidend ist das Verhältnis von Preis und Leistung, die Qualität der verwendeten Produkte und die Beratungs- und Behandlungskompetenz der Naildesigner.

Ute Kubn, Nagelstudio Beauty & Nails, Rastatt

Nagelstudios schießen an jeder Ecke wie Pilze aus dem Waldboden. Die Nachfrage und die Konkurrenz sind groß. Zu einem gepflegten Erscheinungsbild gehören auf jeden Fall topgepflegte Hände und perfekte Nägel. Gerade bei jungen Frauen gehört der Gang zum Nagelstudio zum guten Ton und ist ein modisches „Muss“. Die Prominenz macht es vor. Nail Art liegt im Trend. Das Geschäft mit den Nägeln boomt, doch einige schwarze Schafe in der Branche machen es den seriösen Nagelstudios schwer. Sie werben mit Dumpingpreisen und sparen an Qualität der Materialien, es mangelt an Fachkenntnissen und Professionalität. Doch wer sich dieses Treiben genauer anschaut, wird feststellen, dass die „Billig-Nagelstudios“ sich nicht lange auf dem Markt halten und genauso schnell wieder von der Bildfläche verschwunden sind. Denn dass Qualität ihren Preis hat, wird der Kunde spätestens dann feststellen, wenn er das erste Mal so ein „Nägel to go“-Studio besucht hat. Die Folge sind oft unsachgemäß bearbeitete Nägel, fehlende Haltbarkeit sowie man-



gelnde bzw. völlig fehlende Hygienemaßnahmen. So entstehen Infektionen mit Pilzen und Bakterien sowie unschöne Verfärbungen der natürlichen Nägel. Der Gang zum Hautarzt wird dann unvermeidlich. Nagelstudios,

- die großen Wert auf qualitativ hochwertige Materialien legen,
 - über Fachkompetenz (Ausbildung mit Zertifikat) und Erfahrung verfügen,
 - die selbstverständlich Studio-Hygiene betreiben und nach deutschem Gesetz für Hygienemaßnahmen desinfizieren,
- werden auch in Zukunft und auf lange Sicht erfolgreich sein. Jede zufriedene Kundin, die sich bei Ihnen wohlfühlt, zieht eine neue Kundin nach sich. Positive Mundpropaganda erzielt man aber eben nur mit Vertrauen, Qualität, Umsicht, Nachhaltigkeit und fachlichem Know-how. Diese Werte setzen sich gerade in Krisenzeiten durch.

Käthe Kiiter-Oblms, Marketingexpertin mit eigener Agentur „do it“

In der Innenstadt von Darmstadt gibt es allein sieben Nagelstudios auf engstem Raum, was für eine extreme Konkurrenzsituation sorgt. Das war mit ein Grund, warum ich mein Studio kürzlich schließen musste – und hoffe irgendwann auf einen Neuanfang. Es gibt leider immer wieder Studioketten oder aber auch Hausfrauen, die der Meinung sind, dass sie ohne eine fundierte Ausbildung Nägel machen können. Diese Studios haben doch noch nie etwas von Hygiene gehört. In Darmstadt gibt es besonders viele Billigstudios, die eine Neumodellage für 35 Euro anbieten und somit die Preise kaputt machen. An diese Studios habe ich viele Kunden verloren. Teilweise sind sie wieder zurückgekommen, weil sie mit der Arbeit in einem Billigstudio nicht zufrieden waren – vielen geht es aber einfach nur um den Preis. Als ich vor gut 20 Jahren begonnen habe, als Nageldesignerin zu arbeiten, kostete eine Neumodellage 180 DM – und ich weigere mich entschieden, für 20 Euro Nägel zu machen. Ich habe eine sehr gute Ausbildung absolviert, sehe mich unter diesen Bedingungen aber leider nicht mehr in der Lage, meinen Beruf auszuüben.



Cornelia Berrada

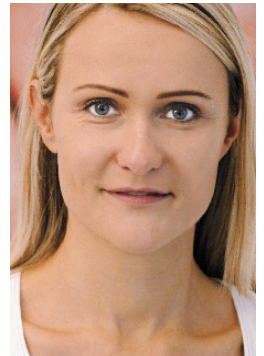


Ein wenig Bauchweh bereitet mir das Berufsbild der Nagel-designer/-innen, da es bis heute wohl erfolglos war, daraus einen anerkannten Beruf zu machen. Die Prüfungen vor den Handwerkskammern sind hier sicherlich ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung, reichen aber immer noch nicht aus. Der Kundenkreis der Nagelstudios wächst nach wie vor stetig, aber leider florieren auch hier immer mehr unseriöse, häufig asiatische Mitbewerber, die sich mit einer schlechten Ausbildung und ohne fachliche Kenntnisse berufen fühlen, Dienstleistungen im Bereich der Nagelkosmetik anzubieten. Immer wieder sehen wir in unserem Studio schlecht gearbeitete Nägel, die der Beschreibung nach schon fast an Körperverletzung grenzen. Um solche Praktiken endlich zu unterbinden, halte ich es für nötig, den Beruf des Nageldesigners zu prüfen, zu kontrollieren und anzuerkennen. Ich hoffe, das wird in den nächsten Jahren geschehen, da es für qualifizierte und verantwortlich geführte Nagelstudios immer noch ein wachsendes Potenzial gibt.

Petra Bittner, Das Nagelstudio, Mainz

In den vergangenen Jahren ziehen die Billigstudios immer mehr Kunden an und auch von qualifizierten Studios ab. Sie schädigen den eh schon angekratzten Ruf der Nagelbranche, was ich sehr schade finde. Zudem haben gute Studios immer wieder Rede und Antwort zu stehen, warum die Behandlung dort wesentlich günstiger ist als bei uns. Aber die Billigstudios haben auch einige Vorteile: Viele Kunden finden so auch den Weg in ein qualifiziertes Studio, da sie unzufrieden sind. Viele kommen nach einem Versuch gerne wieder zurück und schätzen die Vorzüge von Kompetenz und Qualität. So ziehe ich meinen Vorteil aus ihnen und sehe sie auch nicht als Konkurrenz. Ist es nicht Bestätigung für einen selbst und gegenüber Kunden, wenn so viele Studios eröffnen und alle innerhalb eines Jahres wieder verschwinden? Eine bessere und kostengünstigere Werbung für ein gutes Studio kann es nicht geben. Sicher ist: Fachliches Wissen, Sauberkeit, Qualität und Kundenfreundlichkeit sind immer noch ein Erfolgsrezept, welches Sie mit einer Stammkundschaft belohnt. Mit schlechter Qualität, schlechter Ausbildung und Unpersönlichkeit wird in dieser Branche keiner auf Dauer ein gutes Geschäft haben können bzw. nur einen gewissen Zeitraum in sehr guter Lage bestehen können. Des Weiteren haben sie für uns den Vorteil, dass Kunden, die keine permanente Geschäftsbeziehung eingehen können oder wollen, lieber in ein Billigstudio gehen. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass es einem einmaligen Kunden sehr unangenehm ist, den vereinbarten Termin wieder abzusagen, oder auch zu einem späteren Zeitpunkt nochmal zu uns ins Studio zu kommen. Oft wird dann auch gar nicht abgesagt, was für das Studio sehr ärgerlich ist.

Christine Speck-Weingärtner, casa feminine, Durmersheim



Basis Ihrer Arbeit ist nicht nur Ihr professionelles Handwerk, sondern auch Ihre persönliche Verbundenheit mit Ihren Kunden. Sogenannte Billigstudios haben oft wechselnde Mitarbeiter oder die Naildesigner wechseln während der Behandlung. So wird an einer Station die Modellage vorbereitet, an der nächsten von einem anderen Naildesigner weitergearbeitet usw. Die Atmosphäre ist eher kühl und anonym. Die Frage, die sich der Kunde stellen muss, ist die Frage nach dem Vertrauen und dem Service oder einer schnellen

Bearbeitung seiner Nägel ohne Komfort und festen Ansprechpartner. Diese Entscheidung können Sie Ihren Kunden natürlich nicht abnehmen, aber Sie können auf die Arbeitsweise sowie die Serviceleistungen eingehen. In vielen „Asia Studios“ sind häufig Reparaturen, Lackieren, Ablackieren, French, Pflege etc. nicht im Preis inbegriffen. Rechnen Sie Ihrer Kundin Ihr Full-Service-Paket vor. Oft ist das im Gesamtpreis nicht mal wesentlich höher. Bieten Sie nur Ihren Stammkunden zusätzlich Bo-

nuskarten an. Kommen Ihre Kunden regelmäßig jeden Monat im gesamten Jahr zu Ihnen, könnte eine Behandlung im Jahr frei sein. Kostet ein Refill in Ihrem Institut ca. 50 Euro und die Kundin kommt 12 x im Jahr, so gewähren Sie dadurch 10 % Stammkundenvorteil. Zählen Sie Ihre Serviceleistungen auf und verdeutlichen Sie so den Qualitäts- und somit auch Preisunterschied. Betonen Sie, dass Sie sich gewissenhaft einen Lieferanten gesucht haben, der für Sie überzeugend in Bezug auf Sicherheit und Produktqualität ist. Verdeutlichen Sie Ihrem Kunden, dass Sie besonderen Wert auf die Verarbeitung hochwertiger Produkte als auch die Einhaltung der Hygienestandards großen Wert legen. In Ihren Händen ist der Kunde immer in den besten Händen. Zusätzlich können Sie Kunden über Ihre Weiterbildungsmaßnahmen und Trendaktionen informieren. Auch das gibt dem Kunden das Gefühl, bei Ihnen gut aufgehoben zu sein. Es wird immer einen Kundenkreis geben, der alle oben genannten Punkte außer Acht lässt. Doch der Großteil wird sich nicht aus Ihren Händen begeben. Lassen Sie Ihre Stärken in Kundengesprächen einfließen und überzeugen Sie durch eine konstante, qualitativ hochwertige Dienstleistung.

Bettina Hillemacher, LCN/Wilde Cosmetics