



Fotos www.photopulse.ch, Nova Coiffure (3)

# Wohlfühl-Oase

## Oasis de bien-être

Kunden begeistern, überraschen und ihre Erwartungen übertreffen lautet die Maxime von Franziska von Rotz und ihrem Nova Coiffure-Team ::: *Séduire ses clients, les surprendre et dépasser leurs attentes – la devise de Franziska von Rotz et de son équipe Nova Coiffure*

Das Parkhaus gab den Ausschlag! Franziska von Rotz traute ihren Ohren kaum, als sie erfuhr, dass mehrere überdachte Parkplätze zu den Räumlichkeiten gehörten, die sie gerade für ihren neuen Salon in Betracht zog. Obwohl es sich um ein Ladenlokal im ersten Obergeschoss handelte, zögerte die Unternehmerin keine Sekunde. Schliesslich sind kostenlose Parkmöglichkeiten an der Goldküste des Zürichsees Mangelware, ganz zu schweigen vom überdachten Zugang zum Salon. So zügelte Nova Coiffure 2005 innerhalb von Erlenbach an den neuen Standort, und auch ohne Lauf- und Schaufenster stellt das engagierte Team täglich unter Beweis, dass es zahlreiche Möglichkeiten gibt, auf sich aufmerksam zu machen und Kunden dauerhaft zu binden.

### Jenseits von 0815

Da ist z.B. der „Wow-Effekt“, dem sich Franziska von Rotz mit Haut und Haaren verschrieben hat. Ihre Kunden werden nicht nur mit hochstehenden Dienstleistungen verwöhnt, sondern immer wieder aufs Neue überrascht und verblüfft. „Ein guter Schnitt, eine tolle Coloration, ein flottes Styling – das erwarten die Kunden von einem professionellen Coiffeur. Was zählt ist der Unterschied. Kleine Aufmerksamkeiten, die dem Kunden zeigen, dass er uns wichtig ist. Nur so können wir uns abheben“, bekräftigt die Unternehmerin. Franziska von Rotz geht daher mit offenen Augen durchs Leben und saugt gute Ideen aus anderen Branchen förmlich auf. Jüngstes Beispiel für ein kleines Detail mit grosser Wirkung: durchnummerierte Kleiderbügel! Diese machen ab sofort die obligatorische Frage: „Welches ist Ihre Jacke?“ überflüssig und signalisieren dem Kunden, dass man selbstverständlich genau weiss, welches Kleidungsstück zu ihm gehört. Und so funktioniert's: Die Mitarbeiterin, die der Kundin oder dem Kunden den Mantel abnimmt, notiert im Terminbuch mit far-



bigem Stift die Kleiderbügelnummer hinter dem Namen. Wer den Gast verabschiedet, wirft einen Blick in die Agenda und kann so schnurstracks ins richtige Kleidungsstück helfen. Eigentlich ganz simpel. Nur wissen muss man's und auch konsequent anwenden.

### Gut ist nicht gut genug

Die Liste der durchdachten Kleinigkeiten, die den Salonbesuch bei Nova Coiffure zum Erlebnis machen, ist lang und es ist eine Freude, Franziska von Rotz dabei zuzuhören. Da ist das elegante Silbertablett, mit saisonalen Leckereien, das unerwartet heranschwebt und frische Säftchen, edle Pralinés oder selbstgemachte Mousse au chocolat anbietet. Oder die kleine Aufmerksamkeit, die jeder Gast an der Kasse überreicht bekommt. Z.B. bei Hitze ein Wasserfläschchen für den Nachhauseweg oder während der Erkältungszeit eine Packung Hustenbonbons. Zudem steht im Eingangsbereich stets ein wohlgefüllter Korb mit Früchten.

### Verwönmomente

Der Wunsch, zu verwöhnen, etwas Schönes zu geben, macht nicht bei den Kunden halt. Auch um ihre Mitarbeiterinnen ist Franziska von Rotz bestens besorgt. Wer andere feinfühlig und achtsam behandeln soll, erfährt dies am besten am eigenen Leib. Daher offerierte sie dem gesamten Team einen Aufenthalt im Wellnesshotel inklusive Beautyanwendungen. Einen Wow-Effekt der Extraklasse bot der Alpenrundflug mit einem Junkers Oldtimer Flugzeug („Tante Ju“) als Überraschung zum 20-jährigen Firmenjubiläum. Auch die Kunden gingen nicht leer aus. Mit 350 Gästen feierte Nova Coiffure im Lakeside in Zürich ein unvergessliches Event. Das alles kostet viel Energie und Tatkraft. Doch Franziska von Rotz weiss, dass der Weg jenseits von 0815 Garant dafür ist, auch in Zukunft erfolgreich am Markt zu bestehen. →



Erfolgreich in Sachen „Kundenverblüffung“ unterwegs ::: *Un parcours parsemé de succès quand il s'agit de „surprendre les clients“*: Franziska von Rotz, Tanja Schmid, Nina Gustin, Sarah Stocker, Marisa Frattini, Gentiana Ndoja, Olga Klett, Romina Porcella (v.l. ::: d.l.g.)



### NOVA COIFFURE :::

Schulhausstrasse 37, 8703 Erlenbach ZH,  
Fon: 044 910 01 51, [www.novacoiffure.ch](http://www.novacoiffure.ch)

- ::: InhaberIn ::: *Propriétaire*: Franziska von Rotz. Zehn Beschäftigte ::: *Dix employés*
- ::: 200 m², 13 Bedienungs- und vier Waschplätze ::: *200 m², 13 places de services et quatre de lavage*
- ::: Zusammenarbeit mit ::: *Travail en collaboration avec* Swiss Hair Lab (CH Professional Hair Care) & Schwarzkopf Professional

**T**out a commencé par le parking! Franziska von Rotz n'en croyait pas ses oreilles quand elle découvrait que plusieurs places de parc couvertes faisaient partie des locaux qu'elle convoitait pour son nouveau salon. Elle n'hésitait pas une seconde malgré un emplacement au premier étage. Finalement, des places de stationnement gratuites le long des rives de la côte d'or zurichoise sont rares, sans parler de l'accès couvert qui mène au salon. C'est ainsi que Nova Coiffure déménageait vers son nouveau lieu à l'intérieur d'Erlenbach. Même sans rue passante et vitrine, l'équipe engagée et dynamique prouve que de nombreuses possibilités existent pour attirer la clientèle et la fidéliser.

#### Bien au-delà du banal

Comme „L'effet wow“ que Franziska von Rotz se promet avec toute la passion qui la caractérise. Non seulement elle dorlote ses clients avec des prestations de services haut de gamme, mais elle les étonne et les stupéfie sans cesse. „Une bonne coupe, une superbe coloration, une coiffure du superlatif – c'est ce qu'attendent les clients d'un coiffeur professionnel. Ce qui va vraiment compter, c'est de faire la différence. Des petites attentions qui prouvent aux clients à quel point ils sont importants pour nous. La clé pour nous démarquer“, confirme l'entrepreneuse. Franziska von Rotz traverse la vie les yeux grands ouverts et butine des idées en s'inspirant de celles des autres branches. Le plus jeune exemple prouve à quel point un petit détail peut avoir de grands effets: des cintres numérotés! Ils rendent ainsi superflue la question obligatoire: „Quelle est votre veste?“ et signalent au client que l'on sait naturellement quelle pièce de vêtement lui appartient. Rien de plus simple: la collaboratrice qui retire le manteau de la cliente ou du client note dans l'agenda des rendez-vous le numéro du cintre



derrière le nom avec un crayon de couleur. Quand l'hôte quitte le salon, un coup d'œil sur l'agenda suffit pour trouver la bonne pièce de vêtement. Simple comme bonjour, il suffit de le savoir et de le mettre sérieusement en pratique.

#### Bien ne suffit pas

La liste de ces petites attentions judicieuses qui transforment une visite chez Nova Coiffure en aventure est longue et c'est un véritable plaisir d'entendre Franziska von Rotz en parler. On trouvera ici un ravissant et élégant plateau argenté garni de spécialités saisonnières et inattendues sous la forme de fruits frais, d'irrésistibles pralinés ou de mousse au chocolat faite maison. Ou encore la petite attention remise à chaque client à la caisse. Les jours de grande chaleur une petite bouteille d'eau fraîche pour le retour à la maison ou durant la saison froide et des refroidissements un paquet de bonbons pour la toux. D'autre part, une corbeille de fruits est déposée toute l'année à l'entrée.

#### Instants de bien-être

Choyer ses clients et les gâter est un premier pas, mais ne fait pas tout. Franziska von Rotz est aussi très attentive au bien-être de ses collaboratrices. Une personne dont le métier est de traiter ses clients de manière attentive et sensible le comprendra encore mieux quand elle l'a vécu. C'est pourquoi elle offre à toute son équipe un séjour dans un hôtel wellness, y compris les traitements de beauté. Et pour l'effet wow incomparable qui honore les 20 ans de la firme: le vol au-dessus des Alpes dans l'avion oldtimer („Tante Ju“). Pour les clients, une fête du superlatif était prévue. Nova Coiffure invitait plus de 350 hôtes dans le Lakeside de Zurich pour y vivre un événement inoubliable. Une telle attitude est naturellement gourmande en énergie et exige un dynamisme à toute épreuve. Toutefois, Franziska von Rotz sait que ce n'est qu'en allant bien au-delà du banal que l'on peut rester compétitif et relever les nombreux défis du marché. \*



ELIPSIS3000

Anzeige



## Einer für alle!

Der Multi-Styler ELIPSIS3000 glättet, wellt oder lockt jedes Haar sanft und mühelos. Mit Ionen-Generator für seidig schimmernden Glanz.

Überragende Ergebnisse!

**BaBylissPRO**

Innovative premium technology

[www.babylisspro.com](http://www.babylisspro.com)

