

# Auf Termin

**Was ist besser? Das gute alte Terminbuch oder das Online-Reservierungssystem? Beide Systeme haben ihre Vorteile, ihre Stärken und ihre Schwächen.**

Joachim Fuchs ist Friseurunternehmer in Erlangen. Neben seinen beiden etablierten Salons Jof-Hair mit jeweils neun Mitarbeitern betreibt er inzwischen auch noch einen Azubi-Salon für das junge Publikum. Die Besonderheit: In seinen beiden eingesehenen Betrieben setzt Friseur Fuchs auf einen klassischen Terminplaner im Rahmen. Im neuen Salon für die junge Zielgruppe setzt er auf die digitale Lösung, ein Online-Reservierungssystem. Seit einem halben Jahr kann er so die Stärken und Schwächen des jeweiligen Reservierungssystems miteinander vergleichen.

Friseurunternehmer Fuchs selbst setzt gerne auf das bewährte, geschriebene System – wie viele seiner Kollegen. Sein Terminsystem von Helmut Giesen ([www.hg-o.de](http://www.hg-o.de)) bietet Wochenübersichtspläne im Klapprahmen, erlaubt den schnellen Zugriff und ist ideal für alle Salons mit mehr als zwei und weniger als 20 Mitarbeitern. Das Datum ist eingedruckt, der Terminzugriff ist in wenigen Sekunden möglich. Der



Abnehmer kann das System mit einem beliebigen Datum starten und auf Wunsch auch die Namen der Mitarbeiter eindrucken lassen, ja sogar ihre Arbeitszeiten. Auch Ferien- und Feiertage sowie Mondphasen lassen sich eindrucken – der Terminplaner ist beliebig individualisierbar und spart so viel Rezeptionsarbeit.

Je weiter der händische Terminplaner auf den Bedarf des Anwenders heruntergebrochen wird, umso mehr ähnelt er natürlich schon den modernen Computersystemen, die vielfältige und noch weitaus mehr Anwendungsmöglichkeiten bieten – aber auch eine gewisse Anfälligkeit mit sich bringen. Genau die fürchtet Joachim Fuchs. So sei es durchaus schon vorgekommen, dass sein neues Online-Reservierungssystem kurzfristig keinen Serverzugriff erlaubt habe oder ein genereller Systemabsturz drohte. Es ist vor allem die unbestimmte Angst vor eventuellen technischen Schwierigkeiten, die viele Unternehmer davon abhält oder wieder davon abbringt, auf die Innovationskraft der digitalen Systeme zu setzen. Richtig genutzt, versprechen diese natürlich erhebliche Vorteile. Beispiel TimeGlobe.

## Der Computer übernimmt die Reservierungsarbeit

Das Coiffeur Reservation System von TimeGlobe sei die moderne Variante des Terminbuchs für Friseursalons, verspricht der Anbieter ([www.timeglobe.de](http://www.timeglobe.de)). Zwei wesentliche „Feature“ des Programms sind es, die vor allem geldwerten Vorteil bieten sollen: die Online-Reservierung und die Termin-Erinnerung. Die Online-Reservierung ermöglicht es dem Kunden, selbstständig vom Computer aus einen Termin mit dem Salon zu machen. Das spare wichtige Rezeptionszeiten, verspricht TimeGlobe,

übernimmt der Kunde in Zusammenarbeit mit dem Computer doch selbst die Reservierungsarbeit. Zweites wichtiges Werkzeug ist die Termin-Erinnerung.

Auch Joachim Fuchs nutzt ein Terminsystem, das diese Funktion bietet, und er hat sie so eingestellt, dass Kunden, die vor 12 Uhr einen Termin haben, am Vormittag entweder per E-Mail oder per SMS an ihren Termin erinnert werden, und Kunden, die nach 12 Uhr einen Termin haben, am selben Tag daran erinnert werden. Dieses Zeitfenster lässt sich beliebig definieren – Voraussetzung ist allein, dass der Kunde seine E-Mail-Adresse oder Mobilnummer hinterlassen hat. Dank dieser Funktion könne man die Terminausfallquote nahezu gegen Null sinken lassen, verspricht der Hersteller.

## Auf dem Papier lässt sich flexibler planen

Voraussetzung für die Online-Reservierung ist natürlich auch, dass der Friseurunternehmer zuvor Dienstleistungszeiten definiert hat. Ein Haarschnitt dauert 30 Minuten. Strähnen, Coloration und so weiter – alles ist fest definiert. Das ist zugleich die Schwäche des Systems, da es keine individuellen Spielräume zulässt beziehungsweise nur dann, wenn der Anwender am Rechner steht und die Technik etwas überlistet.

Im Terminbuch, sagt Fuchs, schiebt er da mal schnell die Kunden viertelstundeweise übereinander, weiß bei Stammkunden, wo er gegebenenfalls zu- oder nachgeben kann, ist flexibler und kann so leichter mal noch etwas dazwischenquetschen. Wenn der Computer sieht, dass nur noch eine Viertelstunde frei ist, zeigt er keine freie Zeit mehr an. Beim Blick ins Terminbuch weiß Joachim Fuchs, dass da auch noch ein schneller Herrenhaarschnitt reinpasst, wenn er bei der Kundin zuvor fünf Minuten abknapst. Die Stärke des einen Systems ist die Schwäche des anderen.

## Online muss sich amortisieren

Der Blick auf den Preis zeigt schnell, dass die Rezeptionsarbeit des Onlinesystems einfach etwas kostet. Wer die Vorteile ge-



## DER ELEKTRONISCHE REZEPTIONIST

**Und was machen Salons, die ohne Termin arbeiten, aber den Kunden nicht warten lassen und sich keine Receptionistin leisten wollen?** Sie können auf „KIT“ setzen. Das vollautomatische Kundeninformationssystem KIT ist ein Terminal, der speziell für Salons entwickelt wurde, die ohne Termin arbeiten und zugleich dem Kunden überflüssige Wartezeiten ersparen wollen. Die Benutzeroberfläche des KIT ist ein Touchscreen-Monitor. Die Navigation ist weitgehend simpel: Durch die Berührung des Bildschirms zieht der Kunde ein Ticket. Sollte eine Bedienung nicht unmittelbar möglich sein, kann der Kunde sich durch Eingabe seiner Handynummer per SMS informieren lassen, wann er dran ist. So ist es möglich, die Wartezeit sinnvoll für andere Besorgungen zu nutzen. Sofern der Kunde der Speicherung der Handynummer zustimmt, steht diese zudem für kosteneffiziente Werbeaktionen per SMS zur Verfügung, die schnell und einfach die Kundenbindung und -frequenz steigern sollen. Dabei erfolgt die Steuerung des gesamten KIT Systems vollständig automatisiert, eine Receptionistin oder ein Empfang zur persönlichen Kundenbetreuung ist nicht erforderlich.

Weitere Infos unter [www.kitsystems.de](http://www.kitsystems.de)