

# STADTTEIL FRISEUR

**Moin Moin,**

leider ist es im Jahr 2018 vermehrt dazu gekommen, dass Termine sehr kurzfristig abgesagt oder auch ganz ohne Absage nicht eingehalten wurden.

Anderen Kunden, denen wir ja auch liebend gerne die Haare schneiden und färben wollen, wurden dadurch Termine blockiert.

Wir haben unnötige Lücken und Pausen, in denen wir dann unproduktiv rumsitzen und natürlich auch einen nicht unerheblichen Umsatzausfall verbuchen müssen.

**Um zu vermeiden, dass sich diese Verluste in der Zukunft auf unsere generelle Preisgestaltung auswirkt, führe ich ab sofort ein 4-Stufensystem ein:**

→ Eure Terminerinnerung kommt nun am Vortag um 9 Uhr, anstatt wie bisher um 12 Uhr. So habt ihr ab Erhalt der Erinnerungsmail noch 25 Stunden Zeit, euren Termin gegebenenfalls abzusagen.

→ Einen Termin zu verschwitzen, kann jedem mal passieren. Aus diesem Grund: Einmal ist keinmal, es passiert beim ersten Mal nichts.

→ Aber ab dann: bei einem Termin, der weniger als 24 Stunden vorher abgesagt wird oder einem nicht eingehaltenen Termin werden 50% des Dienstleistungspreises als Ausfallentschädigung in Rechnung gestellt.

→ Falls der Kunde der Ausfallentschädigung nicht nachkommt, werden wir an diese Person zukünftig nur noch spontane Termine vergeben und keine Termine mehr im Voraus.

Ich hoffe, dass ihr für die neue Regelung Verständnis aufbringen könnt und sich jeder seinen Termin gut notiert. Zur Hilfe ist in unserer Terminbestätigung eine .ics Datei im Anhang, die ihr unkompliziert in euren digitalen Kalender übertragen könnt. Diese erinnert euch dann rechtzeitig an den Termin. Und natürlich gibt es dann ja noch die Erinnerungsmail.

**Lieben Gruß, wir freuen uns auf euch!**