

HAND & NAILS



Frischer Anstrich
Farbiger Look für's Studio

Direkter Dialog
Fragen Sie Ihre Kunden

60 Jahre KOSMETIK international

Emmi-Nail
by EMAG AG

Aus dem Studioalltag ...

Über die Jahre lernt man seine Kunden sehr gut kennen. So wie eine ältere Dame, die seit acht Jahren zu mir kommt, um sich die Nägel verstärken und verschönern zu lassen. Nie hat sie etwas auszusetzen, keine Reklamation, keine Reparatur o. Ä. Doch bei einem Termin, ich entfernte gerade ihre Nagelbaut, beschwerte sie sich plötzlich. „Die Nägel waren dieses Mal wirklich schlecht gearbeitet und die Farbe leuchtet auch nicht so schön wie sonst. Ich habe die ganze Zeit über meine Hände verstecken müssen ...“ Ich schaute mir die Nägel an, doch konnte ich nichts entdecken, was dort nicht in Ordnung sein könnte. Keine Schlieren, keine Dellen, keine Risse etc. Ich war etwas ratlos und fragte, was ihrer Meinung nach nicht in Ordnung sein könnte. „Wenn Sie das selber nicht sehen ...“, war die knappe Antwort. Ein paar Auffülltermine später war die Kundin immer noch unzufrieden und schlecht gelaunt. Doch so langsam kam ich hinter ihre schlechte Laune. Denn die hatte nichts mit den Nägeln zu tun, nein, in ihrem privaten Umfeld lief einiges schief: Der Lebensgefährte sei krank, eine Freundin sei



weggezogen und zu guter Letzt habe sie auch noch Streit mit ihrer Tochter. Da wurde mir klar, dass sie meine Arbeit nur als Blitzableiter benutzt hatte, um sich wenigstens ein bisschen Frust von der Seele zu nehmen. Wenn diese Dame nun zum Termin kommt, lasse ich ihr Zeit, ihre schlechte Laune herauszulassen und lenke dann mit kleinen Komplimenten von ihrer schweren Situation ab. Und – es funktioniert! Wenn ich ihr sage, dass sie heute eine besonders schöne Brosche angesteckt hat oder ihre Frisur gut aussieht, sehe ich, dass sie sich darüber freut und sich zugleich entspannt. Schön, dass man mit kleinen Aufmerksamkeiten das Lachen und die Farbe zurück ins Leben bringen kann. *Babs Gornik, Nagelstudio SunFlower Nail Art*



Emmi-Nail
by EMAG AG

Weltneuheit
Emmi-Stresslay

Jetzt am Emmi-Nail Stand in Halle 6



NEU

Testpreis nur **7,90 €**
UVP 12,90 €

COSMETICA
STUTT GART 2011
28. - 29. Mai

Besuchen Sie uns auf der
COSMETICA Stuttgart
28.- 29. Mai 2011
Halle 6, Stand 6B104/6C204

Online-Shop: **emmi-nail.de**

www.emmi-nail.de • Emmi-Nail by EMAG AG
Gerauer Straße 34 • 64546 Mörfelden / Frankfurt
Tel. 06105 - 40 67 80 • info@emmi-nail.de