

# wie aus kunden Fans werden

## BRILLENTYP - BERATUNG

Willich, morgens, zehn vor zehn, Optic Jansen, Kreuzstraße 7. In dem hellen, lichtdurchfluteten Fachgeschäft stehen vier Beratungstische hintereinander. An einem sind eine Dame und ein Herr jenseits der 60 tief versunken in einer Fassungsberatung. Margret Jansen ist im Hintergrund beschäftigt. Daniela Cramer (rechts im Bild) sitzt dem Paar gegenüber, die Ästhetik-Fachfrau ist in ihrem Element: Es geht um die nächste Gleitsichtbrille für Herrn Schmidt.



■ Er hat gerade ein Vollrand-Exemplar auf der Nase. Der Eindruck ist bestens. Der Best-Ager und Stammkunde indes zögert. Seine Herzdame ist auch nicht ganz überzeugt. Die Stilexpertin hält die runde Fassung auf seiner Nase für etwas zu klein. Aber ein grau-blaues Exemplar aus der gleichen Serie hilft, sich eine Nummer größer vorzustellen. Perfekt, meint der Beratungsprofi dazu: vom Hautton, von der Form. Herr Schmidt wirkt damit selbstbewusst, dynamisch, modern markant. Doch diese Fassung wird nicht die erste Wahl.

Das alternative Modell ist randlos, bringt weniger Akzent ins Gesicht. Ist aber schließlich der Schmidtsche Favorit. Margret Jansen kennt ihre Kunden: Sie ahnte die Entscheidung vorab.

Auch Cramer ist klar: Eine Beratung darf nicht über das Ziel hinausschießen. Letztlich kommt es darauf an, dass sich der Kunde wohlfühlt. Selbst wenn der Verkäufer zu einer anderen Fassung tendiert, gilt es auf den Geschmack und das Empfinden des jeweiligen Kunden einzugehen.

### Bloggerin als Brillenbotschafterin

Uli Mathes ist Fashion-Bloggerin aus Willich. Margret Jansen kennt sie als Kundin seit etwa drei Jahren. Sie zu der Stilberatung einzuladen ist ein gelungener Griff, denn die 45-Jährige begeistert mehr als 27.000 Follower aus dem näheren Umfeld, aber auch bundesweit auf Instagram. Da kommt etwas ins Rollen. Wir sind gespannt, ob die Chefin in den nächsten Wochen Neukunden in ihr Geschäft bekommt.

Bei der Fashionista geht es um Sonne und Korrektion. Guter Ansatz, denn auch da sind zwei Fassungsthemen von Beginn an in der Auswahl. Bei der Sonne fällt die Entscheidung auf eine große verspiegelte Version. Die Argumente für die Fassung: Bei der Korrektion ist der Finalist eine angedeutete Schmetterlingsform. III CH | ID 10848



### Kommentare der Stilberaterin Daniela Cramer:

„Das rundere Vollrand-Modell wirkt allein schon durch die Materialkombination besonders: Oben wird mit einem SPX-Kunststoff ein anderer Akzent gesetzt als mit dem Titan unten. Beide Modelle fügen sich perfekt in Augenzone des Kunden. Hier zeigt sich mal wieder, dass zu einem Gesicht nicht nur eine bestimmte Form harmonisch wirkt. Unser Kunde hatte also die Wahl, ob er den Fokus eher auf die Fassung oder auf das eigene Gesicht setzt. Im Idealfall nimmt man beide Brillen und kann mit der Wirkung nach Lust und Laune spielen.“



„Bei Frau Mathes passt die große caramel-roségoldene Sonnenbrille perfekt zum warmen Hautunterton. Sie kann bei ihrer Gesichtsförm und der schönen großen Augenzone sehr gut großzügig, extravagante Formen tragen.“



„Die Eyecat-Form in Silber-Apricot ist etwas zu schmal im Wangenbereich und steigt zu steil an. Auch die Farbe passt nicht so gut zum Hautunterton.“



„Ich habe Frau Mathes für ihre Korrektionsbrille ebenfalls zu einer größeren Form in einem kontrastreichen Aubergine-Roségold geraten. Es ist eigentlich eine randlose Fassung, die durch den eingesetzten dünnen SPX-Rand eine dezent akzentuierte Note erhält. Die Fassung lässt viel Raum für ein tolles Augen-Make-up und betont durch die hohe Form perfekt die Augenbraue und schöne Augenpartie.“

### NACHGEFRAGT BEI DANIELA CRAMER

#### Wie sind Sie zur Stilberaterin geworden?

Ich bin gelernte Augenoptikerin und habe mich schon zu der Zeit viel mit Farben und deren Wirkung in der Kundenberatung beschäftigt. 2004 habe ich, gefördert durch meinen Arbeitgeber, eine zusätzliche Ausbildung zur Brillentypberaterin absolviert.

#### Welches sind die wichtigsten Kriterien, nach denen Sie vorgehen?

Ich lege als Erstes das Hauptaugenmerk auf die Augenzone und den Hautunterton. Erst dann befasse ich mich mit der Gesichtsförm und den individuellen Merkmalen jedes Gesichtes. Natürlich fließen auch persönlicher Geschmack und Stil des jeweiligen Kunden in die Beratung mit ein.

#### Wann wird es mit den Kunden schwierig?

Jeder Kunde mit seinen individuellen Wünschen und Facetten ist eine Herausforderung, für die es immer eine passende Lösung gibt.