

Waren

bewirtschaften

5

Situation

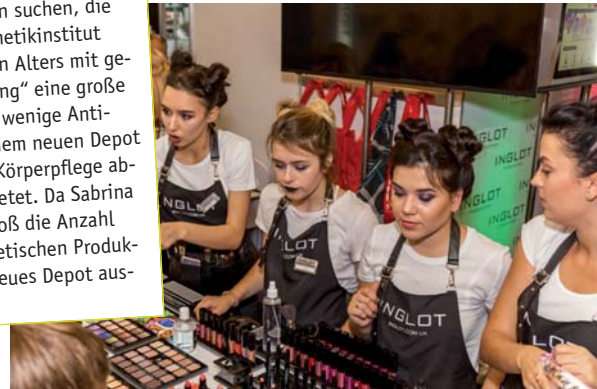
Sabrina hat von ihrer Chefin die Aufgabe bekommen, das Warensortiment des Kosmetikinstituts neu zu planen. Die Neuausrichtung zielt darauf ab, eine Position als Spezialinstitut für Naturkosmetik einzunehmen. Claudia soll sich eine Übersicht über Produkte und Anbieter der Naturkosmetik verschaffen und einen Vorschlag für ein passendes Warensortiment erarbeiten.

Sie überlegt sich, welche Kriterien bei der Sortimentsauswahl eine wichtige Rolle spielen könnten.



Situation

Sabrina ist mit ihrer Chefin Frau Berger auf der „Beauty-Messe“ in Düsseldorf unterwegs. Beide wollen gemeinsam nach neuen Lieferanten suchen, die Produkte passend zu ihrer Zielgruppe herstellen. Mit ihrem Kosmetikinstitut „Beauty-Star“ sprechen sie auch anspruchsvolle Frauen mittleren Alters mit gehobenem Einkommen an. Bei diesen spielt das Thema „Anti-Aging“ eine große Rolle. Die bisherigen Firmen „BIOde“ und „Hautnah“ haben nur wenige Anti-Aging-Produkte im Angebot. Deswegen wollen sie sich nach einem neuen Depot umschauchen, das sowohl den ganzen Bereich der Gesichts- und Körperpflege abdeckt als auch umfangreiche Produkte im Bereich Anti-Aging bietet. Da Sabrina zum ersten Mal die „Beauty“ besucht, ist sie überrascht, wie groß die Anzahl der Anbieter ist und wie riesig die Auswahl an speziellen kosmetischen Produkten ausfällt. Nach welchen Gesichtspunkten soll sie bloß ein neues Depot auswählen?



Situation

Frau Müller ist eine Stammkundin des Kosmetikinstituts, in dem Sabrina arbeitet. Sie kauft regelmäßig Körper- und Gesichtspflegeprodukte der Firma „BIOde“. Eines Tages kommt sie in das Kosmetikinstitut und Frau Berger ist nicht da. Sie schaut sich fragend im Laden um und fragt schließlich Sabrina, wo sie die Augenpflege von „BIOde“ findet. Sabrina weiß, dass Frau Müller eine wichtige, aber auch anspruchsvolle Kundin ist, die durchaus deutlich macht, wenn sie unzufrieden ist. Was, wenn jetzt nichts mehr von der Augenpflege von BIOde vorrätig ist? Ihr fällt das Lager ein und sie findet tatsächlich noch fünf Packungen im Regal. Erleichtert kehrt sie zurück und ist froh, dass sie Frau Müller nicht enttäuschen muss. Diese nimmt noch einen Lippenstift der Firma „lipty“ mit, den sie in der Zwischenzeit entdeckt hat und zu dem ihr Sabrina einige nützliche Produkterklärungen geben kann. Als Sabrina die verkauften Artikel in die computergesteuerte Kasse eingibt, erscheint bei beiden Artikeln der Hinweis „Meldebestand erreicht – Ware bitte neu bestellen“. Diese Meldung sieht Sabrina zum ersten Mal. Was hat das zu bedeuten und was muss sie nun tun?



Kalkulation (lat. calculare = rechnen) = kaufmännisch: Berechnung

Sortiment = alle Produkte und Dienstleistungen, die im Kosmetikinstitut verkauft werden

5.1 Gestaltung des Warensortiments

Zu den Aufgaben der Kosmetikerin gehört es, **Waren zu bestellen, zu lagern und zu verkaufen**. Um Fehler in der Warenwirtschaft, die Geld- und Umsatzverluste zur Folge haben könnten, zu vermeiden, muss die Kosmetikerin berücksichtigen, wann sie die Waren bestellen, wie und wie lange sie diese lagern und an wen sie sie verkaufen möchte. Sie muss also viele Abläufe genau planen, kontrollieren und zeitlich aufeinander abstimmen, um den Grundstein für eine hohe Rentabilität und Wirtschaftlichkeit im Bestell- und Lagerwesen zu legen.

Bezüglich der Ware hat die Kosmetikerin ebenfalls die Aufgabe, unterschiedliche **Kalkulationen** durchzuführen. Es müssen Einkaufspreise beurteilt und auf ihre Wirtschaftlichkeit hin überprüft werden. Die Kosmetikerin sollte abschätzen können, welche Auswirkungen der Bestellzeitpunkt hat und zu welchem Preis die Waren mit Gewinn verkauft werden können.

Kosmetikerinnen sind bei der **Zusammenstellung des Sortiments** dafür verantwortlich, dass die Kunden, die das Kosmetikinstitut betreten, auch die Produkte finden, die sie suchen, und möglichst mit einem Produktkauf das Institut verlassen. Des Weiteren müssen Kosmetikerinnen die **Preise** für ihre Waren unter Berücksichtigung vieler Faktoren festlegen. Produktverkäufe werden kontrolliert, um daraus die Daten für die weitere **Sortimentsplanung, Preiskalkulation und Lagerverwaltung** ermitteln zu können.

Waren gut zu bewirtschaften, ist einer der wichtigsten betriebswirtschaftlichen Erfolgsfaktoren in einem Kosmetikinstitut. Diese verantwortungsvolle Aufgabe erfordert ein umfangreiches Wissen in den Bereichen Sortimentsgestaltung, Warenkalkulation und Depot- und Lagerverwaltung.

Der Kern eines Kosmetikinstituts ist das **Waren- und Dienstleistungsangebot**. Mit ihm werden der Umsatz getätigt und der Gewinn erwirtschaftet. Alles, was das Unternehmen macht, ist auf den Verkauf dieses Sortiments ausgerichtet. Mit der richtigen Sortimentsgestaltung kann sich ein Kosmetikinstitut unverwechselbar auf seinem Markt positionieren und sich von anderen Wettbewerbern abheben.



Gefülltes Warenregal

5.1.1 Sortimentsauswahl

Beispiel:

Sabrina ist dabei, im Internet nach Anbietern von Naturkosmetikprodukten zu suchen, um sich einen ersten groben Überblick zu verschaffen. Sie stellt beim Stöbern fest, dass es schon zwei weitere Institute in der Nähe gibt, die sich auf Naturkosmetik spezialisiert haben. Außerdem hatte ihre Freundin Pia letzte Woche gesagt, Naturkosmetik sei doch nur was für „Ökos“. Welche Angebote haben Chancen?

Eine Kosmetikerin sollte sich bei der Sortimentsauswahl zunächst folgende Fragen stellen:

- Welche **Zielgruppe** wollen wir ansprechen?
- Welche **Wettbewerber** haben wir bei unserem geplanten Angebot?
- Welche **Lieferanten** gibt es und wie sind die Einkaufsbedingungen?
- Wie ist die allgemeine **Konjunkturlage** und welche Auswirkungen hat diese auf unsere Produktwahl?

Zielgruppe: Die Zielgruppe eines Unternehmens ist eine durch bestimmte Eigenschaften festgelegte Personengruppe, die mit dem Angebot des Unternehmens gezielt angesprochen wird. Beispiele: Frauen, die über 40 Jahre alt sind. Personen mit einem hohen Einkommen, pflegebewusste Herren sowie jugendliche Kosmetikeinsteiger.

Wettbewerber: Der Wettbewerber eines Kosmetikinstitutes ist ein anderes Kosmetikinstitut, das im gleichen Einzugsgebiet ebenfalls Kunden gewinnen möchte. Es besteht ein Wettbewerb um die gleichen Kunden.

Lieferanten: Die Lieferanten eines Kosmetikinstitutes sind alle Unternehmen, die das Kosmetikinstitut mit Produkten oder Dienstleistungen beliefern.

Konjunktur: Die allgemeine wirtschaftliche Lage eines Staates wird als Konjunktur bezeichnet.

Bei der Sortimentsauswahl sollten grundsätzlich zunächst folgende Punkte berücksichtigt werden:

- **Preis und Leistung in Bezug auf die Zielgruppe**
Um diese Frage zu beantworten, muss die Kosmetikerin klare Vorstellungen über ihre Zielgruppe haben (s. S. 213).
Nach dem Ausschussverfahren kann ein Teil der Produkte beiseite gelegt werden, weil er nicht zur Zielgruppe und zur Preisgestaltung passt.
- **Wirkung und Hautverträglichkeit der Produkte**
Ist die Frage nach der Zielgruppenentsprechung der Produkte geklärt, sollte überprüft werden, inwieweit die Produkte die vom Hersteller versprochenen Wirkungen und Hautverträglichkeiten aufweisen. Testprodukte können an sich selbst, an Kolleginnen, Freunden und Bekannten, aber auch unabhängig ausprobiert werden. Die entsprechenden Produktproben liefern die Hersteller auf Anfrage.
- **Beratungs- und Schulungsbedarf hinsichtlich der Produkte**
Dieser Aspekt kann für das Kosmetikinstitut zusätzliche Kosten für Ausbildung und Personal bedeuten. Diese Kosten müssen in jedem Fall bei der Kalkulation der Preise berücksichtigt werden.



Sortiment für trockene Gesichtshaut

6.2.5 Nervensystem

Das Nervensystem ist die übergeordnete Zentrale zur Steuerung und Koordination aller Lebensvorgänge sowie Sitz des Bewusstseins und aller geistigen Regungen wie Verstand und Gedächtnis. Es lenkt unwillkürliche und willkürliche Lebensäußerungen und verarbeitet Empfindungen der Sinnesorgane zu bewussten Wahrnehmungen.

Es steuert und dirigiert die Leistungen aller Körperteile und Organsysteme, und zwar so, dass die Teilleistungen aufeinander abgestimmt sind und sich daher den Bedürfnissen des Menschen in einer wechselnden Umwelt anpassen können.

Rein von der Funktion her betrachtet, dient das Nervensystem der Nachrichtenübermittlung. Bei einfachen Lebensformen wird eine Sinneszelle durch einen Umweltreiz angeregt und leitet die Erregung direkt weiter an eine Muskelzelle.

Bei höher entwickelten Organismen ist dazwischen noch eine weitere Zelle eingeschaltet, die Nervenzelle.

Nach der Lage der Nervenzellen unterscheidet man **zentrales Nervensystem** (Gehirn und Rückenmark) und **peripheres Nervensystem** (Nerven von Kopf, Rumpf, Armen und Beinen).

Nervenzelle

Die Nervenzelle kann durch Fortsätze die Erregung auf Nervenzellen oder Muskel- und Drüsenzellen weiterleiten. Kurze Fortsätze, die Zellen miteinander verbinden, heißen **Dendriten**. Den langen Fortsatz, der die Verbindung zu den Organen herstellt, nennt man **Neurit**. Um die Weiterleitung von Impulsen zu ermöglichen, sind die langen Fortsätze durch eine Hülle, die sogenannte **Myelinscheide**, „isoliert“.

An den Enden der Fortsätze sind spezielle Kontaktstellen (**Synapsen**) ausgebildet. Die Übertragung an den Synapsen erfolgt chemisch über sogenannte **Neurotransmitter**. Der Spalt, der von den Neurotransmittern überwunden werden muss, gibt die Möglichkeit, mit Medikamenten in die Übertragungsvorgänge einzugreifen.

Die Tätigkeit der Nervenzellen ermöglicht eine außerordentliche Vielfalt von Funktionen:

- willkürliche und unwillkürliche Muskelbewegungen
- Steuerung der Drüsentätigkeit
- Informationsverarbeitung mit oder ohne Überschreiten der Schwelle des Bewusstseins

Dennoch sind die Mechanismen der Erregungsübertragung im Nervensystem relativ einfach. Es gibt zwei Signalformen:

- die bioelektrische Erregung der Nervenfasern und
- die chemische Erregungsübertragung an den Synapsen.

Zusammengefasst lassen sich die Leistungen des Nervensystems auf drei Funktionen zurückführen:

- Umwandlung von Reizen (z. B. Hören, Sehen, Fühlen, Riechen, Schmecken) in eine elektrische Erregung
- Weiterleiten der auftretenden Erregungen von der Aufnahme- stelle über die Nervenbahnen in Rückenmark und Gehirn, wo die Reizinformationen verarbeitet und geordnet werden
- Beantwortung der Reize durch Erregung der ausführenden Organe (Muskeln, Drüsen)

peripher (lat.) = außen liegend, Gegenteil von zentral

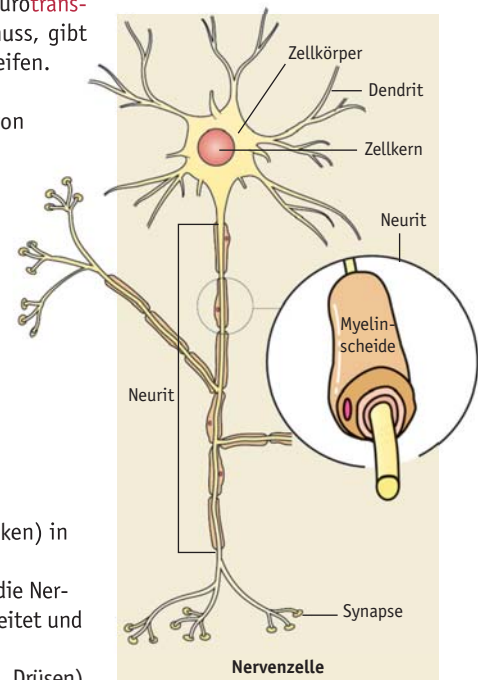
Dendrit (griech. dendros) = Baum

Neurit (griech. neuron) = Nerv

Myelin (griech. myelon) = Mark

Synapse (griech. synapsis) = Verbindung

Transmitter (lat. transmittere = herüberschicken) = Überträgersubstanz



vegetativ (lat. vegetare = beleben) = unbewusst

Meningen (griech. meninx) = Haut, Hirnhaut

Liquor (lat. liquoris) = Flüssigkeit

Bewusstes Handeln erfolgt über den Einsatz des sog. peripheren Nervensystems, welches im Wesentlichen der Bewegung dient. Dagegen steuert das **vegetative** Nervensystem wichtige Organfunktionen ohne unseren Willen (unbewusst), z. B. Atmung, Kreislauf, Stoffwechsel.

Das vegetative Nervensystem besteht aus zwei Anteilen, dem Sympathikus und dem Parasympathikus, die z.T. gegensinnig wirken und damit die Organfunktionen steuern.

Über den **Sympathikus** werden eher Aktivitäten gesteuert, welche nach außen gerichtet sind, z. B. die Zunahme der Kontraktionskraft des Herzens und Erweiterung der Bronchien zur Ermöglichung körperlicher Leistungen, er steht also für Anspannung.

Der **Parasympathikus** steuert hingegen Funktionen, welche der Regeneration dienen, z. B. Verdauung und Ausscheidung, er steht also für Entspannung (s. S. 47).

Strukturen des Nervensystems

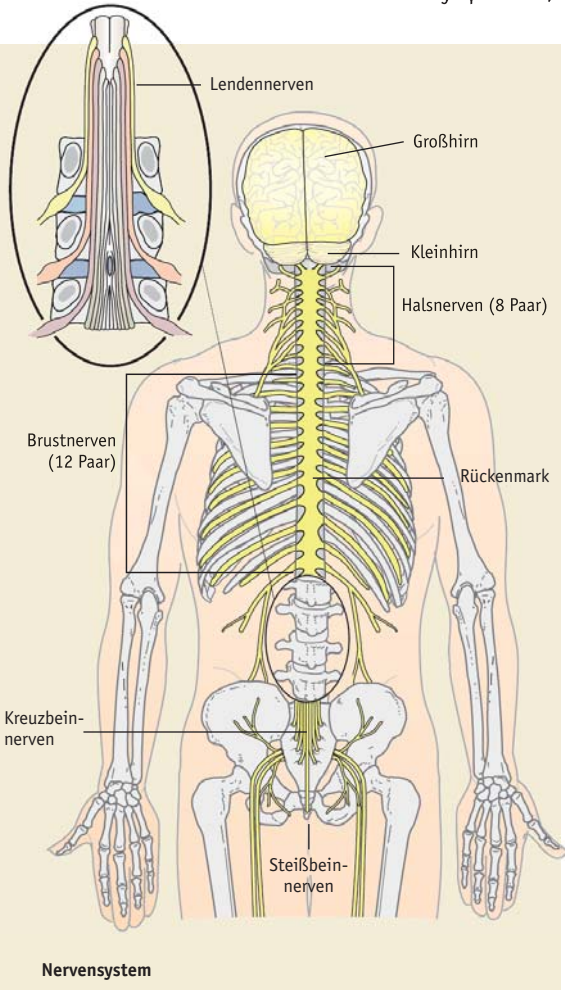
Gehirn und Rückenmark bilden das Zentralnervensystem (ZNS).

Das Gehirn besteht aus Großhirn, Zwischenhirn, Kleinhirn und Hirnstamm und wird durch den knöchernen Schädel geschützt. Es geht über in das Rückenmark, das im knöchernen Kanal der Wirbelsäule liegt.

Beide Strukturen werden von drei Hirn- und Rückenmarkshäuten (**Meningen**) umgeben, die der Ernährung und dem Schutz dienen. Innerhalb dieser Häute werden Hirn und Rückenmark von einer Flüssigkeit umspült, die in Hohlräumen des Hirns gebildet wird (**Liquor**).

Das **Rückenmark**, bestehend aus Nervenzellen und Nervenfasern, verbindet als Leitungsapparat die höher gelegenen Zellen des zentralen Nervensystems, nämlich des Gehirns, mit den peripheren Nerven und dient dem Zustandekommen von Reflexen. Die peripheren Nerven sind aus Nervenfasern bestehende reine Leitungen. Sie verlassen das im Wirbelkanal gelegene Rückenmark jeweils zwischen zwei Wirbeln nach rechts und links durch knöcherne Ausparungen der Wirbelbögen (Zwischenwirbellöcher). Es gibt 31 solcher Nervenpaare. Die Nerven verzweigen sich im Körper bis zu einzelnen Nervenfasern. Sie führen absteigende motorische und aufsteigende sensible Fasern und sind

somit für die gesamte Bewegung und sensible Versorgung des Körpers zuständig. Die Hirnnerven unterscheiden sich im Prinzip nicht von den Rückenmarksnerven, nur gehen sie direkt vom Gehirn aus. Es gibt zwölf Paar Hirnnerven, die mit den Ziffern I bis XII bezeichnet werden. Sie vermitteln die Empfindungen der Sinnesorgane (Sehen, Hören, Riechen usw.) und steuern die Betätigung der Kopf- und Augenmuskulatur.



Nervensystem

A

1. Mit welchen Sinnen können Sie die Haut einer Kundin beurteilen?
2. Welches Organ ist für die Empfindung „glatt“ erforderlich?

Spa = belgischer Badeort, heute Bezeichnung für Gesundheits- und Wellness-einrichtungen, z. B. in Hotels, auf Schönheitsfarmen, in Fitnessstudios

6.6 Klassische Massagegriffe und deren Wirkungen

In jeder kosmetischen Einrichtung wird mit Stolz nach einem eigenen Massagekonzept praktiziert.

Die Vielfalt bei Gesichts- und Körpermassagen, die in Kosmetikschulen, Kosmetik-instituten, Wellness- und **Spa**-Einrichtungen zu beobachten ist, muss jedoch nicht verwirren, denn alle lassen sich auf fünf klassische Massagegrundgriffe zurückführen: **Effleurage, Friktion, Petrissage, Tapotement** und **Vibration**.

6.6.1 Effleurage – Streichen

Ausführung:

Die flachen, geschlossenen Hände (Handteller, aber auch Handrücken), die Handballen oder einzelne flache Finger gleiten in ruhigem Gleichmaß mit viel Hautkontakt und nur sanftem Druck über die Haut. Sie arbeiten gleichzeitig oder abwechselnd. Mit dem Streichen beginnt und endet jede Massage. Es ist ein Überleitungsgriff, z. B. von einer Gesichts-, Nacken- oder Rückenseite zur anderen, und beruhigt nach kräftigen Reizgriffen. Drucklose Streichgriffe sind eine bewährte Auftrage-technik für Hautreinigungs- und Pflegemittel.

Um Überdehnungen zu vermeiden, wird beim dehnenden Streichen einer Hand die Haut mit der anderen Hand in Gegenrichtung fixiert.

Bei Körpermassagen ist der Druck stets herzwärts, d. h. von körperfern nach körpernah gerichtet. Zurück wird drucklos gearbeitet.



Streichen am Dekolleté



Hand- über Handstreichen

Wirkungen:

- Die Meißner'schen Tastkörperchen (s. GSt., S. 64) registrieren den sanften Druck und leiten die angenehme Empfindung über sensible Nervenbahnen weiter.
- Nervliche Entspannung, Beruhigung und Wohlbefinden stellen sich ein.
- Obere Hautschichten erwärmen und entstauen sich leicht.
- Massagemittel werden gleichmäßig auf der Hautoberfläche verteilt.

6.6.2 Friktion – Reiben

Ausführung:

Mit an- und abschwellendem Druck, in Innen- oder Außendrehungen kreisen Fingerspitzen, Fingerflächen, Handkanten, Handballen oder die geballten Fäuste über die Haut. Es wird meist symmetrisch beidhändig gearbeitet, aber auch einhändig gegen eine Fixierungshand. Dabei wechseln kräftiger Druck und Zug etwa im Rhythmus des eigenen Pulses, mehrfach auf einer Hautstelle ausgeführt oder spiralig fortlaufend. Alles Ruckartige unterbleibt, der Druck fließt in den Kreis, steigt an und lässt nach.

Wirkungen:

- Das kräftige in die Tiefe gerichtete Verschieben der Haut trainiert als eine Art von „passiver Gymnastik“ die elastischen Fasern des Bindegewebes und verbessert den Tonus in Haut und Muskeln.
- Reiben erzeugt Wärme, belebt Durchblutung und Stoffwechsel und durchwärmt die Gewebe.
- Mimische oder Skelettmuskeln werden aufgelockert und entstaut, Verspannungen lösen sich.

Bei **Nervendruckpunktmassagen** (z. B. an den Brauen oder Ohren) erfolgt das Reiben punktuell in die Tiefe gerichtet mit einzelnen Fingerkuppen an Nervenaustrittspunkten ohne seitliche Hautverschiebung.



Beidhändiges Reiben im Gesicht

6.6.3 Petrissage – Kneten

petrir (franz.) = kneten

Ausführung:

Die **Haut** und die darunterliegenden **Muskeln** werden zwischen Daumen, Zeige- und Mittelfinger gefasst, aus der Ruhelage über das Hautniveau angehoben und wellenförmig zwischen den Fingern hin und her bewegt und ausgepresst. Das erfolgt als Einhand- oder Zweihandkneten.

Bei Körpermassagen werden großflächig die Daumenballen gegen die Vierfingerflächen eingesetzt.

Knetbewegungen folgen exakt dem Muskelfaserverlauf und gelten als kräftigster Massagereiz.

Dabei erfordern schlaffe, atrophische Muskeln besonders kräftiges Kneten, verspannte und verhärtete Muskeln dagegen besonders weiches Kneten.

Wirkungen:

- Das Haut- und Muskelgewebe wird besser durchblutet, mit Nährstoffen versorgt und von Stoffwechselprodukten befreit.
- Die Elastizität des Bindegewebes nimmt zu.
- Muskeln erfahren Entkrampfung, Tonusregulation und Lockerung.
- Die Haut über prallen Muskeln hat eine höhere Hautspannung, wirkt glatter und hat weniger sichtbare Falten.
- Die Haut wird warm und rosig.



Kneten der Nackenpartie

Z

Wird beim Kneten nur die Haut, nicht aber die Muskulatur angehoben, entsteht ein unangenehmes Gefühl, „gezwickt“ zu werden.

6.6.4 Tapotement – Klopfen



Zupfgriffe im Gesicht

Ausführung:

Leicht gebeugte Fingerspitzen, gestreckte Finger, Handkanten, Handflächen oder locker geballte Fäuste vollbringen im Wechsel der Hände kurze, schnell aufeinanderfolgende Schläge so gegen die Haut, dass der Druck abfedert.

Nur weiche Gewebe werden geklopft, dicht unter der Haut liegende Knochen (z. B. Jochbeine, Schlüsselbeine, Schienbeine, Wirbelsäule) dürfen nicht geklopft werden.

Die Klopftechniken sind äußerst vielfältig:

- Werden für die Klopfbewegungen ausschließlich die Handkanten eingesetzt, z.B. im seitlichen Nackenbereich, spricht man vom **Hacken**.
- Wird im Wechsel der hohlen Hände ein Luftpolster gegen die Haut gedrückt, so heißt diese Klopftechnik **Klatschen**. Beim Pattern wird das Klatschen mit Hilfsmittel, z.B. einem feuchten Wattepad, ausgeführt.
- **Pump-Saug-Griffe** (Pressionen), wie sie in der Gesichtsmassage verwendet werden, gelten als abgewandeltes, rhythmisch verzögertes Klopfen. Unter flach aufgelegten Handflächen wird das eingecremte Gewebe zunächst in die Tiefe gedrückt und schnell mit dem Abfedern der Hand in die Ausgangslage zurück.
- **Zupfen** (Pincement), wie bei der aus Frankreich kommenden Massage nach Dr. Jacquet (s. S. 85), gilt als weitere Sonderform des Tapotements. Dabei werden sehr kleine Hautareale des Gesichts zwischen Daumen und Zeigefinger gefasst und in schneller Folge angehoben und losgelassen. Angenehm wirkt es nur, wenn die zupfenden Finger den Massagedruck geschickt abfedern.

Wirkungen:

- Mit dem intensiven Gefäßtraining verbessert sich die Hautfarbe.
- Mit dem Training der elastischen Fasern steigert sich der Tonus in Haut und Muskeln.
- Die Haut wirkt praller und glatter.
- Verlangsamte Hautfunktionen beleben sich.
- Stoffwechselprodukte werden auf den Weg gebracht und besser abtransportiert.



Vibration

6.6.5 Vibrieren – Schütteln, Erschüttern

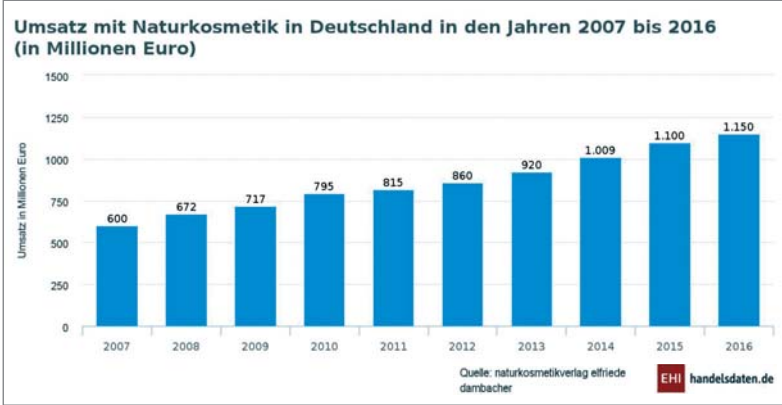


Ausführung:

Manuelles Vibrieren gelingt, wenn der Massierende seine Muskeln in Hand und Arm einschließlich des Brustmuskels (s. S. 64) anspannt. Solche schnellen rhythmischen Schwingungen sind als Vibrationswellen bis in die Tiefe organischer Gewebe nachzuweisen.

Bei dieser Arbeit ermüden die Muskeln sehr schnell. Elektrisch betriebene Vibrationsgeräte (s. S. 84, 349) sind deshalb sehr zu empfehlen. Sie entlasten die massierende Hand und sind ihr an Gleichmäßigkeit und Intensität überlegen.

7.1.3 Naturkosmetik



Naturkosmetik boomt. Im Jahr 2014 wurde die Marke von 1 Milliarde Euro Umsatz geknackt. In einer Zeit, in der die Zahl der Vegetarier und Veganer steigt, gewinnt auch die Naturkosmetik an Bedeutung. Es ist Ausdruck des wachsenden Gesundheits- und Ökologiebewusstseins der Konsumenten.

Naturkosmetikverbraucher erwarten:

- natürliche Inhaltsstoffe aus Pflanzenbestandteilen: Blüten, Knospen, Blätter, Stängel, Wurzeln
- natürliche oder naturidentische (im Labor synthetisierte) Inhaltsstoffe
- keine Inhaltsstoffe vom toten Tier
- keine industriellen, z. B. durch Gentechnik verfälschten, Rohstoffe
- Umweltfreundlichkeit, z. B. leicht abbaubare Inhaltsstoffe und umweltfreundliche Verpackungen (z. B. Glas anstelle von Kunststoff für Behälter)
- Nachhaltigkeit, z. B. dort, wo für die Kartonagenherstellung Bäume gefällt wurden, muss wieder aufgeforstet werden

Für die Erfüllung solcher Bedingungen können Hersteller verschiedene **Zertifikate** erwerben und damit das Vertrauen der Nutzer unterstützen. Allerdings fehlt noch immer die gesetzliche Grundlage für Begriff und Inhalt von „Naturkosmetik“. So ist festzustellen, dass die Übergänge zur **konventionellen** Kosmetik fließend sind, weil deren Produzenten immer mehr auf kritische Stoffe und auf Inhaltsstoffe aus dem Tier- und Mineralreich verzichten.

Naturkosmetik	konventionelle Kosmetik
natürliche, naturidentische Rohstoffe aus dem Pflanzenreich	natürliche, naturidentische Rohstoffe aus Pflanzen-, Tier- und Mineralreich
Verzicht auf zusätzliche Beduftung oder natürliche Beduftung mit ätherischen Ölen	natürliche und/oder synthetische Beduftung
kaltgepresste native Pflanzenöle aus Nachtkerze, Mandel, Avocado, Argan, aus Keimen und Nüssen (s. S. 94)	Pflanzenöle, Mineralöle, Silikone
Milch, Honig, Propolis, Gelée royale vom lebenden Tier	Milch, Honig, Propolis, Gelée royale

konventionell = gebräuchlich, herkömmlich

Silikone (s. S. 99) = synthetische Polymere, Kunststoffe aus Erdöl, in der INCI-Liste zu erkennen an Endungen -cone, -conol, -oxane, -glycol, ersetzen Pflanzenöle, sind Weichzeichner und Faltenfüller

Aus der Fülle von Öko-Siegeln und Zertifikaten diese Beispiele:



Kontrollierte Naturkosmetik v. BDIH: vergeben vom Bundesverband Deutscher Industrie- und Handelsunternehmen



Demeter, Biologischer Anbauverband



NATRUE, internationaler Interessenverband mit drei Qualitätsstufen



ECOCERT, Europas größter Zertifizierungsdienstleister im Bereich Umwelt



Tagescreme

Zu den Cremes vom Typ der O/W-Emulsion zählen:

- Tagescremes,
- getönte Tagescremes,
- Feuchtigkeitscremes (Creme hydratants).

Besonderheiten

Der Schwerpunkt von Tagescremes liegt im Hautschutz. Morgens nach der Reinigung aufgetragen, schützen sie die unbedeckten Hautpartien vor äußeren Negativreizen wie Schmutz, Feinstaub, Austrocknung, Witterung und Sonne. Sie kühlen und hinterlassen einen feinen Fettfilm, ohne dass Fettglanz entsteht. Zugleich werden die oberen Hautschichten mit Feuchtigkeit versorgt und die feinen Plisseefältchen aufgepolstert.

Seit die Gefahren der Lichtalterung bekannt sind, werden den Tagescremes auch Lichtfiltersubstanzen beigegeben, sodass ein Lichtschutzfaktor 4 entsteht. Als natürliche UV-Filter gelten z. B. Extrakte von Aloe, Rotalgen, grünem Kaffee, Ratanhiawurzel, Süßholz, Sheabutter. Synthetische Lichtfiltersubstanzen sind jedoch effektiver.

Getönte Tagescremes mit einem geringen Farbpigmentanteil von 2–5 % vermitteln eine dezente Beigebrauntonung bei nur geringer Deckkraft.

Auch Körpercreme und Körpermilch sind zumeist O/W-Emulsionen.


Rezepturbeispiel einer Hydro Soft Tagescreme

deklariert nach INCI:

Aqua (Water), Glycerin, Pentylene Glycol, Dicaprylyl Ether, Ethyl Linoleate, Heptyl Undecylenate, Cetearyl Alcohol, Helianthus Annuus (Sunflower) Seed Oil, Brassica Oleracea Italica (Broccoli) Seed Oil, Caprylic/Capric Triglyceride, Cetearyl Glucoside, Theobroma Cacao (Cocoa) Seed Butter, Argania Spinosa Oil, Xanthan Gum, Carbomer, Opuntia Ficus-Indica Stern Extract, Sodium Cetearyl Sulfate, Triticum Vulgare (Wheat) Germ Oil, Sodium Hydroxide, Aloe Barbadensis Leaf Juice, Maltodextrin, Lecithin, Sodium PCA, Tocopherol, Ascorbyl Palmitate, Hydrogenated Palm Glycerides Citrate, Disodium Phosphate, Potassium Sorbate, Sodium Benzoate, Limonene, Linalool, Citronellol, Parfum (Fragrance)

Z Bewährte Feuchtigkeitspender und -binder in der Wasserphase von Tagescremes: NMF (wie Harnstoff, Aminosäuren, Milchsäure), Hyaluronsäure, Glycerin, Aloe vera

Z Bewährte W/O-Emulgatoren:
Sorbitan Stearate,
Glyceryl Oleate,
PEG-7 Hydrogenated Castor Oil,
PEG-45 Dodecyl Glycol Copolymer

 **Feuchtigkeitscreme** = Moisturizing cream
Tagescreme = Day cream
Nachtcreme = Night cream

Cremes vom Typ der W/O-Emulsion

Bei W/O-Emulsionen befinden sich Wasser und wassermischbare Flüssigkeiten in der **inneren Wasserphase** und Öle und ölmischbare Flüssigkeiten in der **äußeren Ölphase**. Von Emulgatoren wird die Creme stabil gehalten (s. S. 100).

Zu den Cremes vom Typ der W/O-Emulsion zählen:

- Nachtcremes,
- Fettcremes,
- Massagecremes,
- Anti-Aging-Cremes, Wintercremes
- Hals- und Dekolletécremes,
- Augencremes.

Für den längeren Aufenthalt bei Frost im Freien sind W/O-Emulsionen auch tagsüber zu empfehlen.

Besonderheiten

Nachtcremes haben in der Hautpflege die Aufgabe, die natürlichen Hautfunktionen zu unterstützen und zu verbessern. Abends auf die gereinigte Haut aufgetragen und/oder im Rahmen der Systempflege intensiv einmassiert, fetten sie die Hautoberfläche, verhindern Feuchtigkeitsverluste (TEWL) und transportieren Wirkstoffe in lebende Hautschichten. Zum Schutz empfindlicher, vorrangig wasserlöslicher Wirkstoffe werden Liposomen eingesetzt, besonders in Produkten für die alternde Haut. Sie ermöglichen zugleich ein tieferes Eindringen und eine Depotwirkung der Wirkstoffe.

Nachtcremes glätten das Stratum corneum, speichern Wasser darunter, beseitigen unangenehmes Spannungsgefühl und lassen Falten flacher wirken. Für trockene, feuchtigkeitsarme Hautpartien sind sie unentbehrlich. Sie können im Wechsel mit pflanzlichen Ölen angewendet werden.



Nachtcreme

Rezepturbeispiel einer regenerierenden Nachtcreme deklariert nach INCI:

Aqua (Water), Glycerin, Cetearyl Alcohol, Oleyl Erucate, PentyleneGlycol, Squalane Butyrospermum Parkii (Shea Butter), Dimethicone, Cetearyl Glucoside, Caprylic/Capric Triglyceride, C12-15 Alkyl Benzoate, Raspberry Seed Oil/ Tocopheryl Succinate Aminopropanediol Esters, Theobroma Cacao (Cocoa) Seed Butter, Butylene Glycol, Tribehenin, Arginine, Carbomer, Xanthan Gum, Sodium Cetearyl Sulfate, Sorbitan Laurate, Ceramide NG, Hydroxyethylcellulose, Acetyl Diipeptide-1 Cetyl Ester, Lavandula Stoechas Extract, Lecithin, Palmitoyl Hexapeptide-12, Lactic Acid, Ascorbyl Palmitate, Tocopherol, Hydrogenated Palm Glycerides Citrate, Benzyl Salicylate, Hexyl Cinnamal, Benzyl Benzoate, Limonene, Citronellol, Butylphenyl Methylpropional, Geranio, Parfum (Fragrance)

Einfache Prüfmethode für
W/O-Emulsionen:
Kaltes Wasser lässt sich nicht
einrühren.

Beispiele für Inhaltsstoffe/Wirkstoffe von Cremes

Wasserphase	Ölphase
Aloe vera, Hyaluronsäure, Honig, Seidenproteine, Vitamine B und C, Kräuterextrakte, Flavonoide, Phytosterine, Glycerin	Pflanzenöle und deren essenzielle Fettsäuren, z. B. Keimlingsöle, Jojobaöl, Macadamianussöl, Avocadoöl, Sesamöl, Nachtkerzenöl, Karottenöl, Arganöl, Liposome, ätherische Öle z. B. aus Geranie, Rose, Kamille, Lavendel, Hölzern

Cremes vom Typ der multiplen Emulsion

Emulsionen, die sich nicht eindeutig als O/W oder W/O einordnen lassen, werden Mischemulsionen, Mehrfachemulsionen oder **multiple Emulsionen** genannt.

Seltener werden O/W/O-Emulsionen verwendet, häufiger gehören sie dem Typ der W/O/W-Emulsion an. In diesem Fall ist Wasserlösliches von einer Ölphase ummantelt und diese wiederum von einer Wasserphase umschlossen.

Diese Produkte pflegen wie W/O-Emulsionen und sind so leicht verteilbar wie O/W-Emulsionen. Sie sind über einen längeren Zeitraum feuchtigkeitsspendend, weil sie ihre Wirkstoffe kontinuierlich freisetzen. Ihr Nachteil liegt in der größeren Menge an zugesetzten Emulgatoren, die nicht immer problemlos vertragen werden.



Anwendung des Hochfrequenzstabes mit Pilzelektrode

Z **Wirkstoffwege in die Haut:**

- durch die Haarfollikel
- durch die Schweißsporen
- von Zelle zu Zelle
- im Zellzwischenraum

7.5.2 Hochfrequenzstab

Neben seiner desinfizierenden Wirkung (s. GSt., S. 97) wird der Hochfrequenzstab auch pflegewirksam eingesetzt.

Gerät

Hochfrequenzstab und Glaselektroden werden entweder an einem Gerät oder der Hochfrequenzstab wird direkt am Stromnetz angeschlossen. Zum Arbeiten wird mit Druck und leichter Drehbewegung eine Vakuumglaselektrode vorn am Hochfrequenzstab eingesetzt. Die darin befindlichen Edelgasmoleküle werden durch Hochfrequenzströme aktiviert. Es finden Glimmentladungen statt, es wird Sauerstoff erzeugt und Luftsauerstoff am Arbeitsgebiet konzentriert.

Verschiedene Arbeitselektroden

Elektroden	Anwendungen
Pilzelektrode	flächige Gesichts- und Halsbehandlung, Handrückenbehandlung
Stiftelektrode	punktförmige Gesichtsbehandlung
Kammelektrode	Bearbeitung der Kopfhaut
Rollenelektrode	Kontaktbehandlung von Gesicht, Hals, Nacken, Dekolleté
Spiralelektrode	zur Funken- und Zupfmassage

Arbeitsweise

Zu Beginn wird in Absprache mit dem Kunden eine angenehme Stromstärke gewählt.

Der Hochfrequenzstab kann entweder direkt auf der vorgereinigten puren Haut, direkt auf einem Wirkstoffprodukt, auf einem Vlies über einem aufgetragenen Produkt oder in geringem Abstand zur Haut eingesetzt werden.



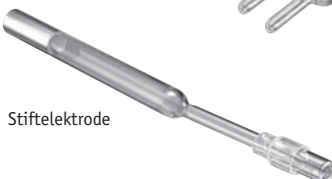
Hochfrequenzstab mit Glaselektroden



Rollenelektrode



Kammelektrode



Stiftelektrode

Kontaktbehandlung: Die gewählte Glaselektrode wird mit leichtem Druck auf die Haut aufgesetzt und geradlinig darüber geführt. Sollen Wirkstoffe eingearbeitet werden, ist die Rollenelektrode am besten geeignet. Emulsionen und Gele können dazu direkt auf die Haut aufgetragen werden, Flüssigkeiten hingegen sollten auf ein Zellstofftuch getropft werden.

Vorteile: Durchblutungsförderung, leichte Erwärmung, Stoffwechselaktivierung, Wirkstoffe werden beim Penetrieren in die Haut unterstützt.

Büschelbehandlung: Eine Glaselektrode wird in geringer Entfernung zur Hautoberfläche gehalten und so ohne Hautkontakt über alle Partien oder auf einem mehrfach gefalteten Tuch indirekt über die Haut geführt.

Vorteile: milde lokale Reizbehandlung zur Durchblutungsanregung, als Vorbeugung gegen nachlassende Hautfunktionen.

Funken- und Zupfmassage: Dazu hält der Kunde den Hochfrequenzstab mit der Spiralelektrode in den Händen, und die Kosmetikerin führt mit lockeren Zupf- und Klopfgriffen eine manuelle Massage aus.

Vorteile: In der Verbindung von Technik und persönlicher Zuwendung bei direktem Hautkontakt wird blasse Haut belebt, durchwärmt und in ihren natürlichen Funktionen aktiviert.

Striae (lat. Streifen) = z. B. Dehnungsstreifen an Bauch und Oberschenkeln durch Überdehnung des Bindegewebes, z. B. während der Schwangerschaft, durch schnelles Wachstum oder schnelle Gewichtszunahme auch bei Männern



Kosmetikerin arbeitet mit einem Ultraschallgerät

bis zu 1 GHz, die auf eine Membran im Ultraschallkopf gelangen. Damit diese gleichmäßig auf die menschlichen Gewebe übertragen werden können, ist ein vom Gerätehersteller mitgeliefertes Gleitgel aufzutragen.

Arbeitsweise

Der Ultraschallkopf wird als Handstück mit leichtem Druck auf die Haut aufgesetzt und streichend oder leicht kreisend entlang der Spaltlinien in der Fließrichtung der Lymphe über die Haut geführt.

Dabei erwärmen sich die Gewebe. Die Handhabung ist angenehm, weil z. B. Bandagen wie bei Reizstrombehandlungen nicht erforderlich sind.

Wirkungen

- Die Gewebe werden mechanisch trainiert, z. B. als Prophylaxe gegen Falten oder **Striae** und zur Lockerung der Muskulatur.
- Durch die Wärmeentwicklung werden Lymphfluss, Blutfluss und Stoffwechsel auf thermischem Weg verbessert.
- Die Versorgung und Entsorgung der Zellen im Bindegewebe verbessert sich, z. B. prophylaktisch gegen Cellulite (s. S. 349).

Kontraindikationen

- Herzschrittmacher, Herz-Kreislauf-Erkrankungen
- chronische Erkrankungen der Gefäße, Gelenke, Haut
- akute Entzündungen der Haut
- Schwangerschaft

A

1. Ein neuer Kunde ist für Elektrokosmetik besonders aufgeschlossen. Entwerfen Sie für ihn ein Kurprogramm für 10 Anwendungen, bei denen Iontophoresegerät, Bürstengerät und Ultraschall zum Einsatz kommen.
2. Erklären Sie die Kontraindikationen.

7.5.6 Needlingroller

Mit dem Needlingroller lässt sich eine neuartige Behandlung zur Verfeinerung des Hautbildes anbieten.



Needlingroller



Behandlung mit einem Needlingroller



Gerät

Der Needlingroller arbeitet mechanisch als Handgerät ohne Strom. Die Applikationsrolle ist mit unzähligen mikrofeinen Nadeln unterschiedlicher Größe bestückt.

Arbeitsweise

Während die Rolle auf bevorzugt verhornten, blassen, regenerationsbedürftigen Hautpartien geradlinig hin- und herbewegt wird, verursachen die Nadeln unzählige Mikroverletzungen der Hornschicht, also Öffnungen, und erleichtern somit die Wege für Wirkstoffe in lebende Hautschichten.

Zu Beginn und zum Abschluss der Behandlung ist exakte Hautdesinfektion selbstverständlich. Dazu gehört auch ein mit Bürste und fließend Wasser gereinigter und desinfizierter Needlingroller.

Vorteile

- Verbesserter, beschleunigter Wirkstofftransport in lebende Hautschichten für danach aufgetragene wasser- und/oder fettlösliche Wirkstoffe
- Belebung des Hautstoffwechsels als „Stressfolge“
- Anregung der Zellteilung und der Regeneration durch Wundheilungsvorgänge

Kontraindikationen

- mechanische Empfindlichkeiten
- Gefäßlabilität
- verstärkte Infektionsgefahr
- Sebstase und dünne Hornschicht
- verzögerte Wundheilung

Die Haut bewusst zu verletzen, um Wirkstoffe besser einzubringen, ist in Anbetracht unserer stärker belasteten Umwelt umstritten, weil die intakte Hornschicht eine wirkungsvolle, unerlässliche Schutzschicht gegen negative äußere Einflüsse darstellt.

A

1. Beschreiben Sie die Wirkungsweise des Needlingrollers.
2. Welche Argumente sprechen gegen den Einsatz des Needlingrollers?

7.5.7 Plasma-Pen

Plasma = griechisch: das Formbare

Die Plasmabehandlung mit dem Plasma-Pen ist eine nicht-invasive, neue Methode in der apparativen Kosmetik.

Gerät

Der Plasma-Pen ist ein berührungsfreies Gerät. Der sogenannte Plasma-Generator ionisiert die Luft. Durch einen Spannungsunterschied zwischen Gerät und Körper wird ein kleiner, heißer Lichtbogen erzeugt, der in der Lage ist, unerwünschte Hautpartikel sekundenschnell zu entfernen. Ein Plasma ist ein ionisiertes Gas, das als elektrisch leitendes Medium besondere Eigenschaften besitzt (s. S. 152).



Nagelarbeiten

Die Nagelarbeiten gliedern sich in fünf Arbeitsschritte. Begonnen wird in der Regel mit dem kleinen Zeh am linken Fuß des Kunden. Um Zeit zu sparen, wird immer ein Arbeitsschritt an allen Zehen durchgeführt.

1. Sollte der Nagel verdickt sein, z. B. weil ein Holznagel vorliegt, muss dieser zuerst dünner gefräst werden, da man ihn sonst oft nicht schneiden kann. Zum **Abfräsen der Nagelplatte** werden entweder der radförmige oder der geschloss-förmige Hartmetallfräser verwendet. Der radförmige Fräser (Nagelfräser) kommt zum Einsatz, wenn die Nagelplatte nur leicht verdickt ist. Starke Verdickungen werden mit dem geschloss-förmigen vorgenommen. Um hierbei keine Rillen in der Nagelplatte zu erzeugen, sollte man in kleinen Schritten vom rechten zum linken Nagelfalz und immer in Richtung Nagelspitze fräsen.
2. Zum **Kürzen der Nägel** verwendet man den Kopfschneider oder eine Nagelzange. Die Schnittform richtet sich nach der Form der Zehenkuppe. Die Zange wird an einer Seite des Nagels angesetzt und in kleinen Schnitten zur gegenüberliegenden Seite geführt. Dabei darf der Nagel nicht zu kurz geschnitten werden, damit kein Druckschmerz durch die Schuhe im vorderen Nagelbereich entsteht. Die Ecken des Nagels dürfen auf keinen Fall tief ausgeschnitten werden, da sonst die Gefahr besteht, dass der Nagel einwächst. Man sollte sie allerdings auch nicht ganz stehen lassen, da sonst der Nagelfalz verhornen kann. Um kleine Teile der Ecken zu entfernen, benötigt man die Eckenzange. Die richtige Nagelform gleicht der eines Spatens.
3. Im nächsten Schritt werden die Nägel modelliert. Dazu verwendet man den walzenförmigen, fein gekörnten Diamantschleifer. Das **Modellieren der Nägel** ist nötig, wenn man beim Schneiden kleine Ecken und Unebenheiten am Nagelrand verursacht hat. Das sieht nicht schön aus und muss deswegen zu einem glatten, ebenmäßigen Rand modelliert werden, damit der Kunde zufrieden ist. Dazu geht man mit dem Diamantschleifer zuerst an der unteren Kante des Nagelrandes entlang, dann an der oberen Kante. Modellieren bedarf einiger Übung, bevor es gelingt.
4. Der vierte Arbeitsschritt verläuft noch einmal auf der Nagelplatte. Hat man zuvor einen oder mehrere Nägel dünner geschliffen, bietet es sich an, noch einmal mit einem feineren Fräser über die **Nagelplatte zu schleifen**, um eventuelle Unebenheiten zu beseitigen. Hierfür nimmt man den lanzenförmigen, fein gekörnten Diamantschleifer. Innerhalb dieses Arbeitsschrittes kann man zugleich im Bereich der Nagelhaut schleifen. Die Nagelhaut soll und darf dabei nicht entfernt werden, sondern es werden allenfalls auf der Nagelplatte hoch gewachsene Hautreste gelöst. Hautreste, die dabei auf der Platte oder am Nagelwall zurückbleiben, werden mit der Nagelhautzange abgezupft.
5. Nun werden der **Nagelfalz** und der freie **Nagelrand** mit der Sonde **gereinigt**. Im Nagelfalz, vor allem im Bereich der Nagelecken, verbergen sich häufig Hautreste und Sockenfusseln. Diese müssen mithilfe der Sonde entfernt werden. Ist der Falz stark verhornt, wird er zuvor mit dem lanzenförmigen Hartmetallfräser, dem sogenannten Fissurenfräser, von überschüssiger Hornhaut befreit. Entstehen bei diesen Arbeiten erneut überschüssige, aber festsitzende Hautreste, werden diese wieder mit der Nagelhautzange abgezupft.



Radförmiger Hartmetallfräser



Geschloss-förmiger Hartmetallfräser



Kürzen der Nägel

Z Während des Schneidens wird der Zeh zwischen Mittelfinger und Daumen gehalten. Der überstehende Zeigefinger dient so zum Abfangen der Nagelsplitter.



Walzenförmiger Diamantschleifer



Lanzenförmiger Diamantschleifer



Sonde bzw. Doppelinstrument



Fissurenfräser

9.1.3 Kosmetik 4.0 – die Entwicklungsphasen der Kosmetik in der digitalen Welt



Entwicklungsphasen der Kosmetik

In vielen Kosmetikinstituten werden überwiegend manuelle Behandlungsabläufe angeboten. Einhergehend damit wird die Kundenverwaltung (Anamnese, verwendete Produkte, Unverträglichkeiten, Allergien, Stammdatenverwaltung, individueller Kundenumsatz und andere wichtige Hinweise) auf einer Kundenkartei hinterlegt. Diese kann allerdings nur bedingt und meist unzureichend die ganzen Informationen (auch Daten) aufnehmen. Ist die Karteikarte voll, so muss eine neue erstellt und hinten angefügt werden. Im beruflichen Alltag kann es daher passieren, dass wichtige Informationen über die Zeit verloren gehen und daher nicht beachtet werden können. Das kann Folgen haben, wenn beispielsweise die Kosmetikerin im Vertretungsfall einen Kunden behandelt, den sie gar nicht kennt. Ist die Karteikarte unvollständig, kennt die Kosmetikerin die bisherige Anamnese, die Behandlungsverläufe sowie die Wünsche des Kunden nicht oder nur unzureichend. Das wirkt unprofessionell und führt zu einer Unzufriedenheit beim Kunden. Kunden wollen sich aufgehoben und verstanden fühlen und nicht die Behandlungshistorie, womöglich mehr als einmal, erzählen. Kosmetikkunden schätzen die individuelle Auseinandersetzung der Behandler mit ihren kleinen und großen Problemen. Die Kundenbeziehung zu pflegen, ist wichtig, sonst könnte der Kunde nach einem alternativen Kosmetikstudio suchen.

Sich den Anforderungen der Zeit stellen und anpassen

Unabhängig davon, ob der Behandlungsschwerpunkt auf der manuellen Behandlung oder der apparativen liegt, sollte die Einführung einer **digitalen Kundenverwaltung** (z. B. auch durch Bildschirme in der Behandlungskabine und entsprechende Verwaltungssysteme) eingehend geprüft werden. Hierdurch kann die Kundenbeziehung ausgebaut und vertieft werden. Langes Suchen oder verloren gegangene Informationen auf Karteikarten gehören der Vergangenheit an. Zudem wird dem Kunden signalisiert, dass das Institut mit der Zeit geht.

Eine digitale Alternative zu Karteikarten ist die Nutzung von CRM- (**Customer Relationship Management**) Systemen. Hierzu gibt es Softwareanbieter, speziell auch für Kosmetikinstitute. Diese sind an die jeweiligen Bedürfnisse anpassbar, z. B.: online Terminvergabe, automatische Terminerinnerung, Newsletter und Angebote, die zielgruppenspezifisch angepasst sind. Solch eine Software-Anschaffung sollte strategisch gut überlegt werden, da diese mit Aufwand und Kosten, z. B. für die Arbeitsplatzeinrichtung und die Schulung und Einführung, verbunden ist.

Unter **Strategie** wird eine vorausschauende Vorgehensweise verstanden, um die festgelegten Ziele zu erreichen. Idealerweise schließt der strategische Ansatz ein,



Gertraud Gruber, sie gründete 1955 Europas erste Schönheitsfarm am Tegernsee

Customer Relationship Management = Kundenpflege; es bezeichnet die konsequente Ausrichtung einer Unternehmung auf ihre Kunden, mit der Zielsetzung der Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung

Geschäftsprozessmanagement oder Prozessmanagement = beschäftigt sich mit der Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung von Geschäftsprozessen

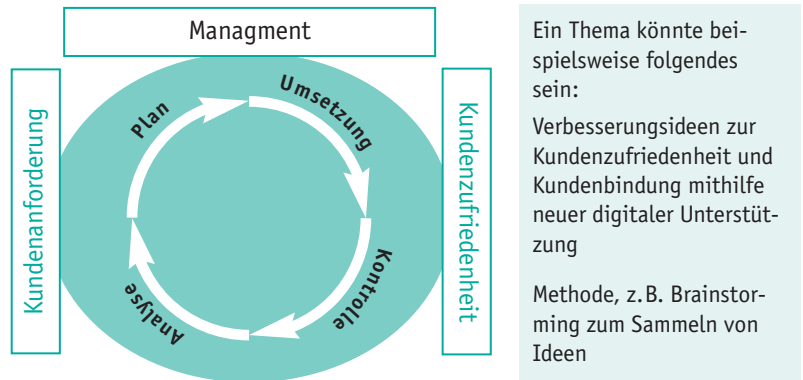
Hinweis:

Der Prozess ist immer derselbe, jedoch können sich die Themen ändern. So können viele unterschiedliche Themen immer wieder aufgegriffen und abgehandelt werden.

welche Ziele die Mitbewerber verfolgen. Eine strategische Ausrichtung bedeutet damit auch, grundsätzlich zu überlegen, wo die Unternehmensreise in Zukunft hingehen soll. Will ein Kosmetikinstitut in der heutigen Zeit vom Schönheits- und Wellnessbedarf langfristig profitieren, so lässt es sich auf einen dauerhaften Prozess ein. Unter dem Einfluss von Kundenanforderungen und der Kundenzufriedenheit ergeben sich Aufgaben für die Institutsleitung und deren Mitarbeiter. Die Zusammenführung und die Organisation der vielen Aufgaben fließt in ein sogenanntes **Geschäftsprozessmanagement (GPM)** ein. Die Zielsetzung ist eine grundlegende und dauerhafte Verbesserung in den Bereichen der Identifikation mit den anliegenden Aufgaben, der Gestaltung (Entscheidung für Maßnahmen), der Dokumentation und eine bewusste Einführung (Implementierung) von Maßnahmen.

Zu Beginn müssen die Institutsleitung und die Mitarbeiter folgende Überlegungen tätigen:

- **Analyse** Worum geht es, was wollen wir ändern, verbessern, einführen?
- **Plan** Wie wollen wir vorgehen, welche Maßnahmen sind notwendig?
- **Umsetzung** Maßnahmen einleiten und umsetzen.
- **Kontrolle** Ergebnisse erfassen (evaluieren) und bewerten; bei Bedarf nachbessern.



Die vorliegende Grafik zeigt die Zusammenhänge und die Wirkungsweisen der zuvor beschriebenen Geschäftsprozesse. Damit ein solcher Prozess erfolgreich verläuft, müssen alle beteiligten Personen eingebunden werden.

Beispiel: Soll die Kundenzufriedenheit und damit die Kundenbindung erhöht werden, wird eine (1) Analyse benötigt. Das Ergebnis der Analyse (Befragung) besagt, dass die meisten Kunden eine Online-Terminvergabe und auch eine Terminerinnerung wünschen. Nun werden alle entsprechenden Ideen in einem (2) Plan zusammengefasst. Dieser Plan sagt aus, welche (3) Maßnahmen umgesetzt werden sollen.

Kontrolle der Ergebnisse als Steuerungswerkzeug nutzen

Die festgelegten Maßnahmen müssen auf den Erfolg hin (4) kontrolliert werden. Es gibt viele Möglichkeiten, die wertvolle Informationen liefern. Das Nutzungsverhalten des Kunden kann sehr gut nachverfolgt werden. Es zeigt sich nach ein paar Monaten, ob die Terminerinnerung dazu geführt hat, dass sich die Anzahl der ge-

Achtung:

Bei der Rentabilitätsberechnung wird betriebswirtschaftlich der kalkulatorische Unternehmerlohn nicht berücksichtigt. Der Unternehmer erhält seinen „Lohn“ aus dem Gewinn seines Unternehmens. Deswegen sollte die Umsatzrentabilität möglichst hoch sein.



- 1 Ein Kosmetikinstitut erzielt in einem Geschäftsjahr 180 000,00 € Umsatz. Die Kosten belaufen sich im gleichen Zeitraum auf 105 000,00 €.
 - a) Wie hoch ist der Gewinn?
 - b) Wie hoch ist die Umsatzrentabilität?
2. Ein Kosmetikinstitut erzielt in einem Geschäftsjahr einen Gewinn von 53 000,00 €. Die Kosten betragen im gleichen Zeitraum 72 000,00 €.
 - a) Wie hoch ist der Umsatz?
 - b) Wie hoch ist die Umsatzrentabilität?

**Wiederholungsaufgaben zum Lernfeld 9**

1. Welche Informationsquellen kennen Sie im Hinblick auf Produkt- und Leistungsauswahl?
2. Wie lauten die vier Hauptmarketinginstrumente?
3. Was verstehen Sie unter einer Preisstrategie und welche kennen Sie?
4. Für welche der Ihnen bekannten Preisstrategien sollte sich der Kosmetikfachhandel eher entscheiden?
5. Wodurch unterscheiden sich Repräsentanten und Handelsvertreter?
6. Nennen Sie Gründe, die für einen Onlinevertriebsweg und gegen einen solchen sprechen.
7. Was bedeutet AIDA und auf welche Aktivitäten in Ihrem Fachbereich können Sie AIDA anwenden?
8. Was versteht man unter PR und welche Möglichkeiten empfehlen Sie der ortsansässigen Kosmetikerin in diesem Bereich?
9. Wie lautet der § 4 UWG und welche Verfehlungen kennen Sie?
10. Nennen Sie die Unterschiede zwischen Werbekonzept und Werbegrundsätzen.
11. Was wird unter dem Begriff „Kosmetik 4.0“ verstanden?
12. Nennen Sie vier Möglichkeiten der Warenpräsentation. Worauf ist dabei zu achten?
13. Welche Merkmale sollten eine Kabineneinrichtung auszeichnen, die sich mit pre- und postoperativen Behandlungen befasst?
14. Nennen Sie fünf Eigenschaften, die eine gute Verkäuferin mitbringen sollte.
15. Wie viel Prozent der Wahrnehmung macht das „gefühlte Signal“ beim Gegenüber aus?
16. Welche vier Phasen des Verkaufsgesprächs kennen Sie?
17. Was hat die Bedürfnispyramide mit dem Verkaufserfolg zu tun?
18. Wann nennen Sie den Preis beim Verkaufsgespräch?
19. Weshalb sollten Sie keine Angst vor Kundeneinwänden haben?
20. Welche Abschlusstechniken kennen Sie?
21. Welche Möglichkeiten gibt es im Fall einer Reklamation?
22. An welchen drei wichtigen Faktoren orientiert sich die Preiskalkulation?
23. Was sind fixe Kosten?
24. Welche fixen Kosten eines Kosmetikinstituts kennen Sie?
25. Was sind variable Kosten, und welche kennen Sie?
26. Was sind kalkulatorische Kosten, und welche kennen Sie?
27. Was sind zusätzliche Kosten, und welche kennen Sie?
28. Was ist der kalkulatorische Unternehmerlohn?

Die Nährstoffe haben unterschiedliche Aufgaben:

Nährstoffe	Hauptaufgaben
Kohlenhydrate (s. S. 251)	Energiebereitstellung
Fette (s. S. 252)	Energiebereitstellung
Eiweiß (s. S. 253 f.)	Aufbau der Körperstrukturen (Zellen und Gewebe)
Vitamine (s. S. 254 f.)	ermöglichen Energieproduktion und Eiweißstoffwechsel
Mineralstoffe (s. S. 256 f.)	unterstützen zahlreiche biologische Vorgänge
Wasser (s. S. 257)	Voraussetzung für Stoffwechsel vorgänge in den Zellen (Hauptbestandteil des Körpers)

Die im Körper benötigte Energie wird im Wesentlichen durch Umwandlung von Kohlenhydraten, Fetten und Eiweiß gewonnen. Eiweiß nimmt bei den Energieträgern eine Sonderstellung ein, da es auch zum Aufbau von Körperstrukturen benötigt wird.

Der Vorgang der **Energiegewinnung** besteht im Abbau von Fett, Kohlenhydraten und Teilen des Eiweißes; dabei wird Sauerstoff verbraucht und Wärmeenergie sowie chemische Energie werden frei = Energiegewinn. Die entstandenen energieärmeren Stoffe – im Wesentlichen Kohlenstoffdioxid und Wasser, beim Abbau von Eiweiß zusätzlich Stickstoff – werden an das Blut abgegeben, das dann als sauerstoffarmes Blut über den Körperkreislauf und die rechte Herzhälfte wieder in die Lunge gelangt. Dort wird das Kohlenstoffdioxid abgeatmet. Ein Teil des Wassers wird als Dampf über die Lungen und als Schweiß über die Haut abgegeben. Die größte Menge wird als Urin über die Nieren sowie über den Stuhl ausgeschieden.

Energiebedarf

Der Energiebedarf entspricht der Menge an Nahrungsenergie, die für eine ausgeglichene Energiebilanz benötigt wird. **Kilokalorie** (kcal) ist die Maßeinheit, die die in der Nahrung enthaltene Energie beziffert. Sie hat sich im alltäglichen Sprachgebrauch gegenüber Kilojoule (kJ) durchgesetzt (1 kcal = 4 kJ).

Definition Energiebedarf:

Gesamtenergiebedarf = Grundumsatz (bzw. Ruheenergieverbrauch) + Leistungsumsatz

Der **Grundumsatz** ist die Energiemenge, die der Körper benötigt, um alle notwendigen Körperfunktionen in körperlicher und mentaler Ruhe aufrechtzuerhalten. Der **Ruheenergieverbrauch** liegt ca. 10 % höher als der Grundumsatz.

Zum Grundumsatz muss der **Leistungsumsatz** hinzugefügt werden. Dieser ergibt sich aus der Summe der täglichen Aktivitäten. Hierzu gehören Muskeleinsatz (z. B. körperliche Arbeit, Sport), Wärmeregulation (Anpassung an unterschiedliche Temperaturen), Verdauung und geistige Tätigkeit (gering).

Der „**physical activity level**“ (PAL) ist ein Maß für den Energiebedarf, der je nach Tätigkeit variiert und bei der Berechnung des täglichen Energiebedarfs berücksichtigt werden muss.

Stoffwechsel (Metabolismus) = Prozess der Aufnahme, des Transports und der chemischen Umwandlung von Stoffen im Körper bis hin zur Ausscheidung

1 MJ = 1000 kJ

Z Bioaktive Substanzen

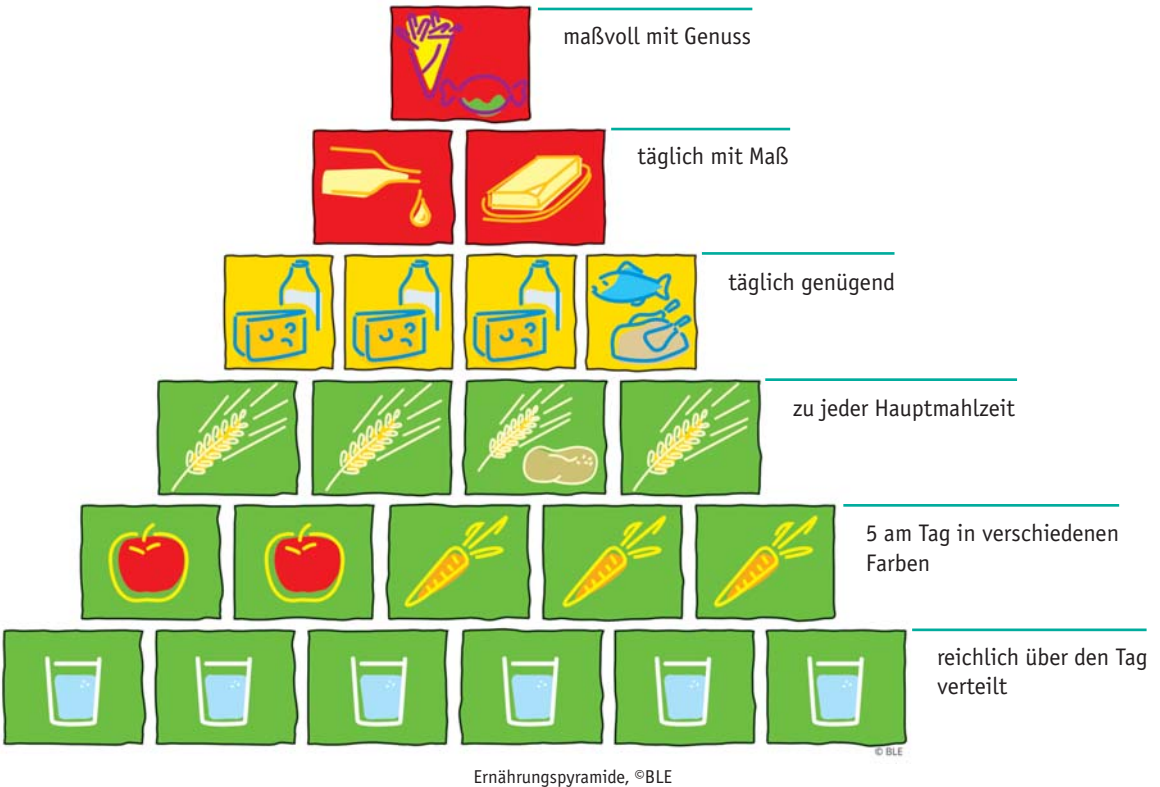
Bioaktive Substanzen sind gesundheitsfördernde Lebensmittelinhaltsstoffe ohne Nährstoffcharakter. Dazu zählen sekundäre Pflanzenstoffe, Ballaststoffe, Substanzen in fermentierten Lebensmitteln. Sulfide, beispielsweise enthalten in Knoblauch, Lauch und Zwiebeln, wirken antikanzerogen (Krebs hemmend).

Z Grundumsatz und Ruheenergieverbrauch unterscheiden sich in den Bedingungen der Messung. Der Ruheenergieverbrauch wird unter weniger strengen Bedingungen gemessen und liegt daher etwas höher.

10.1.4 Gesunde und abwechslungsreiche Ernährung

DGE = Deutsche Gesellschaft für Ernährung

Eine Orientierung für die Zusammensetzung und die Verteilung der Nahrungsmittel stellt die sogenannte Ernährungspyramide dar:



Der Energiebedarf soll

- zu 55 bis 60 % aus Kohlenhydraten,
- 10 bis 15 % aus Eiweiß,
- 30 % aus Fett gedeckt werden.

Empfehlungen:

- Lebensmittel mengenmäßig entsprechend der Ernährungspyramide zusammenstellen
- Lebensmittel nur so weit wie nötig bearbeiten
- auf Frische achten (Vitamin- und Geschmacksverlust, Verderb)
- hochwertiges Eiweiß bevorzugen (z. B. Fisch, Milch)
- abwechslungsreich essen

Die DGE hat zehn Regeln (s. S. 266) entwickelt, die helfen sollen, sich genussvoll und gesund zu ernähren. Sie bieten Anleitungen, die im Alltag leicht umzusetzen sind.

10.3.5 Haltungsübungen für den Rücken und den Bauch

Oft wird der Rücken zu wenig beachtet: Langes Sitzen und einseitige Belastung führen oft zu Rückenproblemen wie Verspannungen, Hexenschuss und Rückenschmerzen. Meistens bewegt sich der Betroffene dann noch weniger und nimmt eine Schonhaltung ein, damit der Rücken weniger schmerzt. Dies führt dann wieder zu einseitigen Belastungen des Rückens. Wenn man diesem Teufelskreis entgegenwirken möchte, muss man den Rücken in Bewegung bringen und die Muskulatur stärken. Im kosmetischen Zusammenhang ist ein gut trainierter Rücken die Voraussetzung für eine aufrechte Haltung. Wenn man aufrecht steht und geht, wirkt man automatisch schlanker und strahlt mehr Selbstbewusstsein aus. Dabei ist das ausgewogene Verhältnis von Kraft und Beweglichkeit entscheidend für geschmeidige Bewegungsabläufe und eine lockere und aufrechte Haltung.

Eine starke Rückenmuskulatur koordiniert den gesamten Bewegungsablauf des Rumpfes, stabilisiert die Wirbelsäule und sorgt für eine aufrechte Haltung. Für ein reibungsloses Zusammenspiel der Rückenmuskeln spielt auch die Bauchmuskulatur eine wichtige Rolle. Starke oder einseitige Belastungen, z. B. durch falsche Körperhaltung, führen häufig zu Muskelschmerzen oder Bandscheibenschäden und dadurch bedingte Fehlhaltungen. Mit gezielten Übungen für die Rücken- und Bauchmuskulatur kann dazu beigetragen werden, Fehlbelastungen und Schmerzen zu vermeiden und eine aufrechte Haltung mit allen kosmetischen Vorteilen zu erzielen.

Z Die folgenden Übungen können gut im täglichen Umfeld Ihrer Kunden integriert werden. Führen Sie diese Übungen mit einem erfahrenen Sportlehrer der Schule durch. So erfahren Sie selber, wie diese Übungen wirken.

Übung 1: Kräftigung der Schulter-, Rücken- und Brustmuskulatur (Liegestütz an der Wand)

Übungsmaterial: Tür oder Wand

Der Übende stellt sich aufrecht mit gestreckten Armen an eine Wand. Dabei sollten die Hände ungefähr in Höhe der Schulter flach an der Wand liegen. Aus dieser Position wird der gesamte Körper nun in gerader Linie langsam zur Wand hin gesenkt. Dabei das Becken stabilisieren! Die Fußsohlen bleiben vollständig am Boden. Von dieser Position geht es dann wieder zurück in die Ausgangsposition.

Wiederholung der Übung: 10- bis 20-mal (je nach Kraftniveau)



Übung 2: Kräftigung der geraden Rückenmuskulatur beim geraden Sitzen (Grundhaltung)

Übungsmaterial: Stuhl oder Hocker

Der Übende sitzt aufrecht auf einem Hocker oder Stuhl. Die Füße stehen locker auf dem Boden. Nun stellt sich der Übende vor, dass er am Scheitel wie eine Marionette nach oben gezogen wird. Dabei werden der Rücken und der Hals ganz lang. Unter ruhigem Weiteratmen wird diese Position für ca. 10–15 Sekunden gehalten. Dann wird die Spannung gelöst. Der Rücken wird rund und der Kopf hängt nach unten.

Wiederholung der Übung: 10- bis 20-mal (je nach Kraftniveau)



modular (lat. und engl.) =
mit sich ergänzenden, erweiterungs-
fähigen Bau- und Schaltelementen

Softlaser in der Anwendung

Z Softlaser werden punktuell zum schnellen Abheilen von Pusteln und zur Stärkung des Immunsystems bei Herpesanfälligkeit eingesetzt.



Modernes Pulslichtsystem

Handeln Sie verantwortungsvoll!
Händigen Sie Ihrer Kundin einen Fragebogen aus, den sie in Ruhe zu Hause lesen und unterschreiben kann. Die Behandlung erfolgt erst am nächsten Termin.

Pulslichtsysteme



Pulslichtgeräte arbeiten mit hochenergetisch **gepulstem** Licht. Durch ständige Weiterentwicklungen sind **Pulslichtsysteme** in **modularer** Bauweise entstanden, die der Gefahrenklasse 3 angehören und im kosmetischen Bereich überwiegend zur Fotoepilation, aber auch zur Stimulierung von Binde- und Fettgewebe dienen.

Pulslichtgeräte zerstören z.B. lästige Körperhaare aufgrund von **Fotothermolyse**. Dabei macht man sich die Tatsache zunutze, dass die verschiedenen Strukturen der Haut unterschiedliche Aufnahmeeigenschaften für Licht haben.

Ihre Besonderheit ist ihr Wirkungsspektrum im Wellenlängenbereich von etwa 400 bis 1000 nm, aus dem je nach Anwendung durch schnell auswechselbare Polymerfilter im Handstück der wirksame monochromatische Bereich sehr genau dosiert werden kann. Sie sind mit integrierter Kühlung ausgestattet, sodass die Lichtimpulse unmittelbar nach der Kühlung gesetzt werden können. Das schützt vor Verbrennungen der Hautoberfläche. Sowohl Laser als auch Pulslichtsysteme sind teure Geräte, vor deren Anschaffung die Kosmetikerin gründlich recherchieren muss, ob dafür ausreichender Bedarf in ihrem Kundenkreis besteht.

Anwendungsmöglichkeiten von Lasern und Pulslichtsystemen

Das auf die Haut auftreffende Licht einer Wellenlänge wird in Wärme umgewandelt. Nur ein kleiner Teil davon wird von der Hautoberfläche reflektiert, der größere Teil wird von den Geweben, besonders vom Wasser in den Zellen, von Hämoglobin im Blut und Melanin der Haare oder Haut recht unterschiedlich absorbiert. Daraus resultieren die Wirkungen. Was wirkt, trägt auch die Gefahr von Nebenwirkungen in sich, z.B. Fehlpigmentierungen, je nach Lasertyp als Hyper- oder Hypopigmentierung, oder Narben. Darauf muss in einem ausführlichen Beratungsgespräch ebenso hingewiesen werden wie auf das Verhalten nach den Anwendungen, z.B. Sonne/Solarium zu meiden und entzündungshemmend zu pflegen.

Anwendung in der Kosmetik:

- für **Fotoepilationen** an Gesicht und Körper, auch mit Pulslichtsystemen wie Fotosilk, Deka, IPL-Geräten, mit denen der in der Haut befindliche Haarteil einschließlich der Bildungszellen dauerhaft geschädigt werden soll
- zur Anregung des **Hautstoffwechsels**, der Mikrozirkulation, des Lymphflusses im Rahmen von Anti-Aging-Behandlungen, bei Aknegefährdung und in Celluliteprogrammen
- zur Verbesserung der **Hautelastizität**, zum Straffen und Formen im Rahmen von Anti-Aging-Programmen und Cellulitebehandlungen

Anwendung in der Medizin:

Kein Lasergerät kann alles, sondern ist ein Problemlöser in Abhängigkeit von seiner Wellenlänge und Energiedichte.

- In der Operationstechnik sorgt z. B. ein Erbiumlaser als Lichtskalpell für saubere, glatte Schnitte. Er verdampft das Gewebe an der Schnittlinie, ohne das verbleibende Gewebe zu erhitzen. Damit lassen sich auch kleine gutartige Hautveränderungen abtragen.
- Mit dem CO₂-Laser können z. B. Warzen, Epitheliome oder Muttermale entfernt werden. Der Gewebeerhitzung folgt dabei eine längere Heilphase über Rötung und Krustenbildung.
- Zur Blutgerinnung und zum schnellen Gefäßverschluss in der Endoskopie dient z. B. der Neodym-YAG-Laser.
- Zur Entfernung von Sommersprossen, Pigmentflecken, Altersflecken, Tätowierungen, Permanent-Make-up und Aknenarben wird z. B. der Argonlaser, Alexandritlaser, Rubinlaser, Neodym-YAG-Laser oder ein Pulslichtsystem eingesetzt.
- Zum Veröden von Teleangiectasien und Venektasien oder zum Entfernen von Hämangiomen wird z. B. der Argonlaser oder ein Pulslichtsystem verwendet.
- In der Hornhaut- und Linsen Chirurgie der Augenheilkunde kommt z. B. der Excimerlaser (Xenon-Chloridgaslaser) zum Einsatz. Da er mit UV-Licht arbeitet, wird er auch zum Ausheilen von Hautkrankheiten verwendet (Psoriasis und Vitiligo).
- In der Schönheitschirurgie kommt die Laser-Lipolyse zum Einsatz. Hierbei wird mit Hilfe einer dünnen Lichtleitfaser, die unter der Haut platziert wird, Fettgewebe verflüssigt und beseitigt. Die Methode eignet sich vornehmlich für kleinere Körperareale. Das Fett wird entweder über den Stoffwechsel abgebaut oder vom Arzt abgesaugt.

Zur Fotoepilation (s. S. 359) dienen z. B. Rubinlaser, Alexandritlaser oder Diodenlaser mit längerer Pulsdauer. Diese Laserfotoepilationen werden nur vom Arzt durchgeführt.

Die modernen Pulslichtsysteme zur Fotoepilation, wie das IPL (intense pulsed light, s. S. 359f.), können von der Kosmetikerin angewendet werden.

Die verschiedenen Laser können gepulst auch zur Faltenbehandlung in der Schönheitschirurgie eingesetzt werden. Der Arzt trägt mit dem gepulsten CO₂-Laser die obersten Schichten der Epidermis ab, sodass die Haut mit dem Schutzmechanismus des „Collagenshrinking“ reagiert. Eine Straffung der behandelten Hautpartie, z. B. der Nasolabialfalte, wird deutlich sichtbar.

Die negativen Nebenwirkungen sind jedoch nicht zu unterschätzen. Starke Hautrötung, mögliche Narbenbildung und eine hohe UV-Lichtempfindlichkeit der Haut sind typische Folgen der CO₂-Laser-Faltenbehandlung.

Die in der Kosmetik verwendeten Softlaser der Typklassen 1 und 2 (Niedrigenergie-laser) dienen eher indirekt zur Faltenbehandlung. Die Stimulation der Zellaktivität und der lokale Stoffwechsel sollen in den behandelten Hautarealen z. B. durch den Rotlicht-Soft-Laser mit ca. 650 nm verbessert werden. Gute Behandlungsergebnisse sind bei unreiner Haut, Falten und der Stimulation von bestimmten Energiepunkten sowie einer allgemein entspannenden Wirkung auf den Kunden zu verzeichnen. Das Tragen einer Schutzbrille ist für die Kundin und die Kosmetikerin Pflicht, um mögliche Augen- und Netzhautschädigungen zu verhindern.



Informieren Sie sich im Internet über die Vor- und Nachteile von IPL-Geräten (Intense-Pulse-Light).

Collagenshrinking = Kontraktion und Neubildung von Bindegewebskollagen



Pulslichtsystem in der Anwendung

Z Die Rechtslage für Laser- und Pulslichtanwendung in der

Kosmetik ist unklar und in einzelnen Bundesländern voneinander abweichend. Medizinisch geschulte und zertifizierte Kosmetikerinnen wagen sich z. B. auch an das Veröden von Besenreisern. Sie sind jedoch bei solchen Tätigkeiten, die zur „Körperverletzung“ gezählt werden, nie so geschützt wie der Arzt.

Deshalb sollten Laser- und Pulslichtsysteme in der Kosmetik vorrangig dazu dienen, unerwünschten Haarwuchs zu beseitigen und Hautpflegemöglichkeiten zu erweitern und zu optimieren.

Therapie mit dem Lasergerät ist der Kosmetikerin verboten!



Medizinischer Laser

12.4 Farb- und Formveränderung von Augenbrauen und Wimpern

Vermessen der Brauen:



1. Der Beginn der Braue, der innere Augenwinkel und der Nasenflügel bilden eine Linie. Alle Härchen, die in Richtung Gesichtsmitte wachsen, sollten gezupft werden.



2. Das Ende der Braue, der äußere Augenwinkel und der Nasenflügel bilden ebenfalls eine Linie. Alle Härchen, die in Richtung Haaransatz wachsen, sollten ebenfalls gezupft werden.



Arbeitsmaterialien

12.4.1 Augenbrauenkorrektur

Die Augenbrauen spielen für ein gekonntes Augen-Make-up eine große Rolle, da sie den Rahmen darstellen. Genauso wie ein schönes Bild ohne Rahmen nicht richtig wirkt, so wenig wirkt das tollste Augen-Make-up ohne passende Augenbrauen. Wenn man die Brauen richtig zupft, können die Augen größer erscheinen, das ganze Gesicht kann sich öffnen.

Deshalb sollten die **Augenbrauen zuerst vermessen** (mit einem Pinsel, Spatel oder Manikürstäbchen) und dementsprechend korrigiert werden.

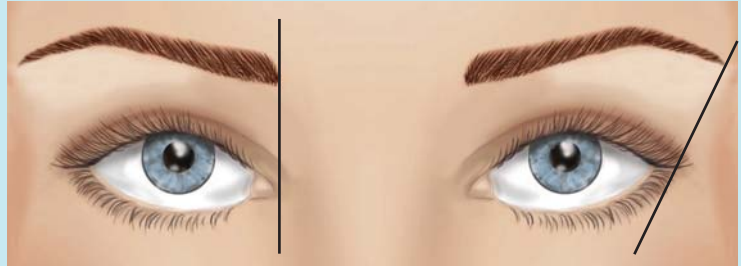
Augenbrauen bei ideal platzierten Augen

Die klassische Augenbraue steigt die ersten zwei Drittel ihrer Länge und fällt nach dem höchsten Punkt wieder um ein Drittel ab.

Passt genau eine Augenlänge in den Zwischenraum der Augen, dann ist der Augenabstand ideal.

Die Braue beginnt über dem inneren Augenwinkel.

Das Ende der Braue liegt über dem äußeren Augenwinkel.



Ideal platzierte Augenbrauen

Augenbrauen bei weit auseinanderstehenden Augen

Wenn der Augenabstand größer ist als der einer Augenlänge, dann stehen die Augen etwas zu weit auseinander.

Die Braue beginnt vor dem inneren Augenwinkel.

Das Brauenende liegt innerhalb des äußeren Augenwinkels.



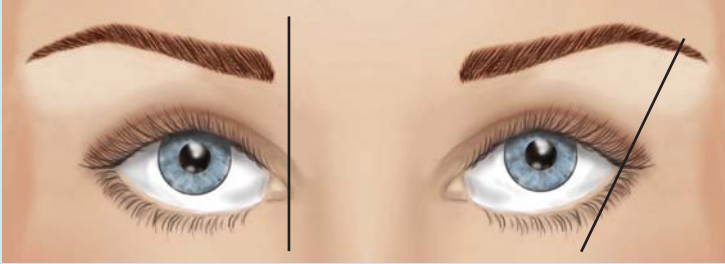
Korrigierte Augenbrauen bei auseinanderstehenden Augen

Augenbrauen bei eng stehenden Augen

Beträgt der Abstand zwischen den Augen weniger als eine Augenlänge, dann stehen die Augen etwas zu eng.

Der Brauenanfang liegt hinter dem inneren Augenwinkel.

Das Brauenende liegt außerhalb des äußeren Augenwinkels.



Korrigierte Augenbrauen bei eng stehenden Augen

So treten die Augen optisch auseinander.

Zupfen der Augenbrauen

Am wenigsten schmerzhaft ist das Augenbrauenzupfen, wenn man die Haut zwischen zwei Fingern straffzieht. Gezupft wird von unten nach oben in Wuchsrichtung. Die Pinzette ist beim Zupfen flach anzusetzen.

Nach dem Zupfen werden die Brauen mit einem Bürstchen sanft nach oben gestrichen.

Ungleichmäßige Stellen können mit einem feinen Augenbrauenstift oder Puder ausgeglichen werden.

Bei sehr empfindlichen Kundinnen ist das Rasieren der Brauen eine angenehme Alternative. Hierfür bietet sich ein sanft über die Haut gleitender Brauenshaper (kleines Spezialmesser mit abgerundeten Kanten) an.



Zupfen der Augenbrauen bei gespannter Hautpartie



Brauenshaper

H Um Entzündungen zu vermeiden, sollte die Haut vor dem Zupfen gründlich gereinigt und nach dem Zupfen mit Alkohol desinfiziert werden.



Automatische Pinzette



Spitze Pinzette (zum Entfernen von eingewachsenen Härchen)

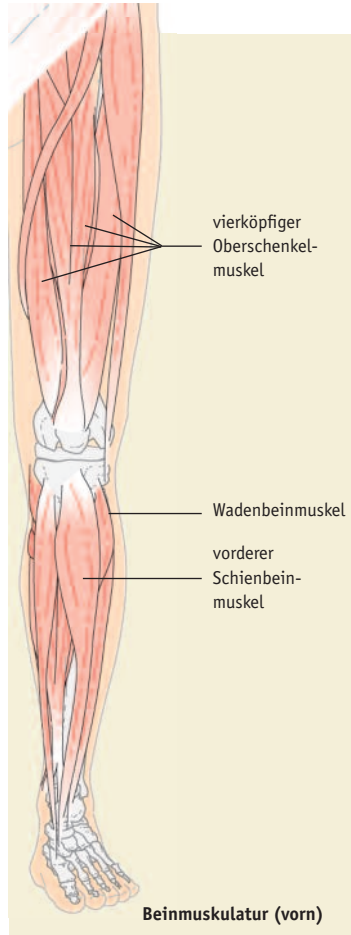
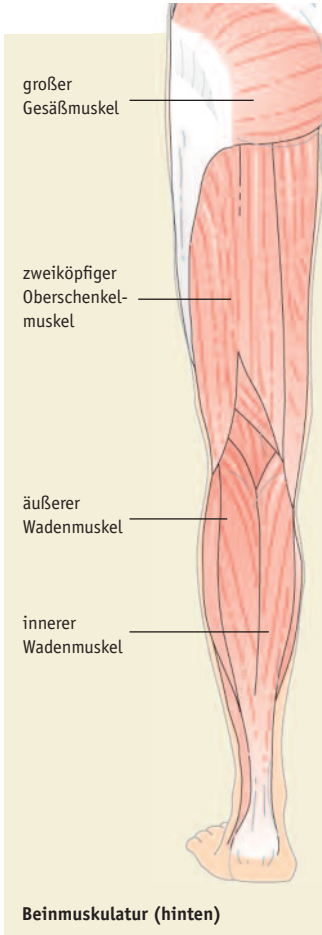


Angeschrägte Pinzette



Pinzette mit eingebautem Licht

Brauenformer = browshaper
bilden, formen, glätten, anpassen =
 to shape
Farbe = colour



Gesäßmuskulatur = m. gluteus maximus
gluteus (lat.) = Hinterbacke
maximus (lat.) = der größte
Funktion: Er streckt den Oberschenkel, stabilisiert den Rumpf beim Stehen und Gehen.

Zweiköpfiger Oberschenkelmuskel = m. biceps femoris

Funktion: Er beugt den Unterschenkel.

Wadenmuskel = m. gastrocnemius
Funktion: Er ist wichtig beim Abrollen des Fußes, beugt den Unterschenkel.

Krampfader, Venenknoten (lat. varix) = Varize

Phlebologe = Facharzt für Venenerkrankungen

phlebos (griech.) = Blutader

Ischias (griech.) = Hüftschmerz

Wadenbeinnerv = n. peroneus

Zeichen hierfür sein. Hinzu kommen Schweregefühl und Schwellung der Beine. Unbehandelt schreitet die Überforderung der Venen fort und es kommt zur Bildung von **Krampfadern**, deutlich sichtbaren, geschlängelten und gefüllten Venen, welche über das Hautniveau hervortreten.

Schon bei den ersten Anzeichen sollte den Kunden geraten werden, einen **Phlebologen** aufzusuchen.

Eine Massage bei bestehenden Krampfadern oder dem Verdacht auf eine Venenentzündung (Rötung und Übererwärmung im Verlauf einer Vene) ist kontraindiziert. Würde über Krampfadern massiert werden, könnten sich Blutgerinnsel (Thromben) lösen und Lungenembolie oder Hirnschlag auslösen.

Nerven

Bei gereiztem **Ischiasnerv** (Hexenschuss oder Bandscheibenvorfall) kann in der Tiefe der Gesäßmuskulatur ein schmerzhafter Druckpunkt gefunden werden.

Hinter dem außen liegenden Köpfchen des Wadenbeins verläuft der **Wadenbeinnerv**, der ähnlich wie der Ellenerv (s. S. 73) durch Druck empfindlich gereizt werden kann.

In der Kniekehle liegt der den Fuß versorgende Hauptnerv ebenfalls relativ geschützt.

muskel, welche neben der deutlich sicht- und fühlbaren Schienbeinkante hervortreten.

Von hinten betrachtet zeigt sich am deutlichsten die vom Sitzbein zum Oberschenkel verlaufende **Gesäßmuskulatur** und darunter der **zweiköpfige Oberschenkelmuskel**. Im Unterschenkelbereich ist der **Wadenmuskel** sichtbar, welcher mit der Achillessehne an der Ferse ansetzt.

Die Muskeln setzen jeweils rechts und links des Knies an, sodass sich in der Kniekehle eine Lücke bildet, in der bei locker hängendem Unterschenkel der arterielle Puls getastet werden kann. Auch die tiefen Venen verlaufen hier relativ ungeschützt (s. S. 174).

Blutgefäße

Anders als an den Armen, welche auch in die Waagerechte oder über den Kopf gehoben werden, muss das venöse Blut der Beine nahezu den ganzen Tag gegen die Schwerkraft Richtung Herz transportiert werden (s. S. 41f.). Besonders bei Frauen, übergewichtigen Menschen und Menschen in stehenden Berufen ist das venöse System häufig damit auf Dauer überfordert. Es kommt zu einem ungenügenden Schluss der Venenklappen und Rückstau. Kleine geschlängelte Venen an der Oberfläche, sog. Besenreiser, können das erste