



# Die Unermüdliche L'infatigable



Sabina Wegberg (Mitte) mit Katarina Feraco & Gustavo Barbosa, die für „The Cuttingroom“ verantwortlich sind. >> Sabina Wegberg (au centre) avec Katarina Feraco & Gustavo Barbosa, les responsables de « The Cuttingroom ».

## Mit Kundenbegeisterung bietet Sabina Wegberg in Schaffhausen dem nahen Euroland die Stirn.

Seit genau 30 Jahren ist Sabina Wegberg in der Stadt Schaffhausen selbständig. Inzwischen mit vier Salonkonzepten und 40 Mitarbeitern. Auch bei ihr hatten Frankenstärke und Einkaufstourismus Spuren hinterlassen: „Wir wurden ziemlich durchgeschüttelt und unsere Umsätze gingen zurück“, erinnert sich die Unternehmerin, die daraufhin in die Offensive ging. „Wir mussten uns neu orientieren und unsere Strukturen überdenken. Das geht nur im Team und mit offener, ehrlicher Kommunikation. Ich konnte dabei auf meine langjährigen Kadermitarbeiter setzen. Wir haben diskutiert, geplant, ausprobiert und neue Prozesse aufgegleist“, erzählt Sabina Wegberg.

## Voller Einsatz

„Kunden zu begeistern ist unser tägliches Ziel“, fasst die Unternehmerin ihre Philosophie zusammen. „Sie immer wieder aufs Neue zu verblüffen und ein Erlebnis zu schaffen. Wer heute Kunden binden möchte, der muss sich abheben, ihnen mehr bieten und stärker entgegenkommen“, bekräftigt Sabina Wegberg.

Kopfhaut- und Handmassagen, Make-up Touch-Over und Maniküre gehören daher zum Standard-Repertoire und runden den Service als i-Tüpfelchen ab. Saisonale Spezialitäten wie fruchtige Sommer-Drinks oder liebevoll gestaltete Willkommens-Arrangements sichern den Wow-Effekt, und dank gezielter Ansprache und kommerzieller Anreize kaufen viele Kunden ihre Haarkosmetikprodukte doch lieber im Salon anstatt online.

## Bis ins Detail

Damit alle vier Salons höchste Servicequalität bieten und die Mitarbeiter die gleiche Sprache sprechen, wurden sämtliche Abläufe und Rahmenbedingungen bis hin zu Umgangsformen, Pünktlichkeit, persönliches Erscheinungsbild etc. als Leitbild schriftlich fixiert. Hinzu kommen intensive monatliche Einzelgespräche, um jedes Teammitglied individuell zu fördern. Ein Kraftakt, der sich auszahlt: Alle vier Geschäfte sind heute wieder auf Kurs, erzielen Verkaufsanteile zwischen zehn und zwanzig Prozent, beschäftigen langjährige Mitarbeiterinnen und bieten Karrierechancen. Alle vier Salonleiterinnen haben als Lehrling angefangen. Daniela Hosp, Sabina Wegbergs erste Mitarbeiterin, ist schon seit 30 Jahren an Bord.

## Vier Konzepte

So sehr Kundenbedürfnisse je nach Lust, Laune oder Lebenslage variieren können, so vielfältig präsentieren sich die vier Wegberg-Salons. Herzstück ist „The Cuttingroom“, der für Jung und Alt massgeschneiderte Dienstleistungen bietet. Unweit davon und gegenüber dem Bahnhof befindet sich „Hairplanet“. Jung, frisch, flippig, spontan und für alle, die es unkompliziert mögen. Für Eleganz und Entspannung steht dagegen „Q – Quality Coiffure“. Vierter im Bunde ist „The Cuttingroom Hairclub“ im Einkaufszentrum Herblingermarkt. Auch er ist auf die Bedürfnisse seiner eiligen Klientel zugeschnitten: Mit zügigem Service und Kombipaketen für Familien. Wie stark das Unternehmen in Schaffhausen verwurzelt ist, zeigt das 30-jährige Firmenjubiläum im Juli mit fast 400 Gästen und einer Menschenlange, die sich durch die Altstadt wand. Ob Kunde, Mitarbeiter oder Wegbegleiter - Sabina Wegberg begrüsst jeden Besucher persönlich und bedankte sich von Herzen für die langjährige Verbundenheit. Emotion pur! >>





Jung, flippig, trendy: Der „Hairplanet“ wird von Eveline Boll geleitet >< Jeune, branché, tendance : le salon « Hairplanet » est dirigé par Eveline Boll



### Sabina Wegberg fait front à Schaffhouse à la zone euro voisine en offrant des services haut de gamme.

Depuis exactement 30 ans, Sabina Wegberg est indépendante dans la ville de Schaffhouse. Entre-temps avec quatre concepts de salons et 40 employés. Chez elle aussi la force du franc et le tourisme d'achat ont laissé des traces : « Nous avons été confrontés à des fortes turbulences et nos chiffres d'affaires reculaient », se rappelle l'entrepreneuse qui décidait de passer à l'offensive. « Nous devons nous réorienter et reconsidérer nos structures. Une attitude qui n'est possible qu'en équipe et par le biais d'une communication ouverte et franche. Heureusement que je pouvais compter sur mes collaborateurs cadres de longue date. Nous avons discuté, planifié, essayé et lancé de nouvelles procédures », raconte Sabina Wegberg.

#### Engagement total

L'entrepreneuse résume sa philosophie en ces termes « Notre objectif quotidien est d'enthousiasmer nos clients ». « Les surprendre, les étonner et créer l'événement en leur offrant de nouvelles expériences. Aujourd'hui pour fidéliser sa clientèle, il s'agit de se démarquer, de leur offrir plus et de faire preuve d'une réceptivité accrue à leurs besoins », souligne Sabina Wegberg.

Le massage du cuir chevelu et des mains, les retouches de maquillage et les manucures font partie intégrante du répertoire standard et complètent le service avec ce petit plus qui fait la différence. Les spécialités saisonnières comme une boisson fruitée en été ou un arrangement de bienvenue conçu avec soin sont les garants de l'effet de surprise. Une approche ciblée et des motivations commerciales incitent les clients à acquérir leurs produits de soins capillaires dans le salon plutôt qu'en ligne.

#### Jusque dans les moindres détails

Afin que les quatre salons proposent des prestations de services de qualité haut de gamme et que les collaborateurs parlent le même langage, tous les déroulements et les conditions cadres jusqu'à l'étiquette des conduites, la ponctualité, l'apparence personnelle, etc. ont été fixés par écrit en tant que lignes directrices. S'y ajoutent d'intenses entretiens personnels mensuels dans le but de stimuler individuellement chaque membre de l'équipe.

Des efforts qui portent leurs fruits : les quatre salons sont aujourd'hui de nouveau dans la course, obtiennent des pourcentages de ventes entre dix et vingt pourcents, emploient des collaborateurs de longue date et offrent des chances de carrières. Les quatre responsables des salons sont toutes d'anciennes apprenties.

Daniela Hosp, la première employée de Sabina Wegberg, est depuis depuis 30 ans dans la course.

#### Quatre concepts

Les quatre salons Wegberg sont aussi variés que les besoins des clients en termes de plaisir, envie ou situation de vie. La pièce maîtresse est « The Cuttingroom » qui propose des prestations de services sur mesure pour les jeunes et les moins jeunes. Tout près et face à la gare, nous trouvons « Hairplanet », jeune, audacieux, branché, spontané et pour tous ceux qui aiment se simplifier la vie. Pour l'élégance et la détente, nous avons « Q – Quality Coiffure ».

Le quatrième salon, « The Cuttingroom Hairclub » est niché dans le centre commercial Herblingermarkt et répond avec bonheur aux besoins de ses clients pressés avec des paquets de services rapides et combinés pour les familles. L'entreprise est fortement enracinée à Schaffhouse comme le prouve la rencontre qui fêtait les 30 ans de la firme en juillet avec presque 400 hôtes et une longue file de personnes qui s'étirait jusqu'à la vieille ville. Que ce soit un client, un collaborateur ou un compagnon - Sabina Wegberg salue chaque visiteur personnellement et le remercie chaleureusement de sa fidélité. Des instants de pure émotion !



Im „Q“ sorgen Ronja Jud (links) & Sevgi Kurt für eine Auszeit vom Alltag >< Dans le salon « Q », Ronja Jud (à gauche) & Sevgi Kurt veillent à offrir une pause dans le quotidien



### SALON-INFO

- **Wegberg Hairstyling GmbH:**  
Vorstadt 15, 8200 Schaffhausen
- **Inhaberin >< Propriétaire:** Sabina Wegberg
- **Unternehmen >< Entreprise:**  
40 Mitarbeiter, vier Geschäfte mit unterschiedlichen Konzepten:  
[www.cuttingroom-sh.ch](http://www.cuttingroom-sh.ch),  
[www.hairplanet.ch](http://www.hairplanet.ch),  
[www.Quu.ch](http://www.Quu.ch),  
[www.cuttingroom-hairclub.ch](http://www.cuttingroom-hairclub.ch)
- **Zusammenarbeit mit >< Travailleur avec:** Schwarzkopf Professional, Kérastase, KMS

