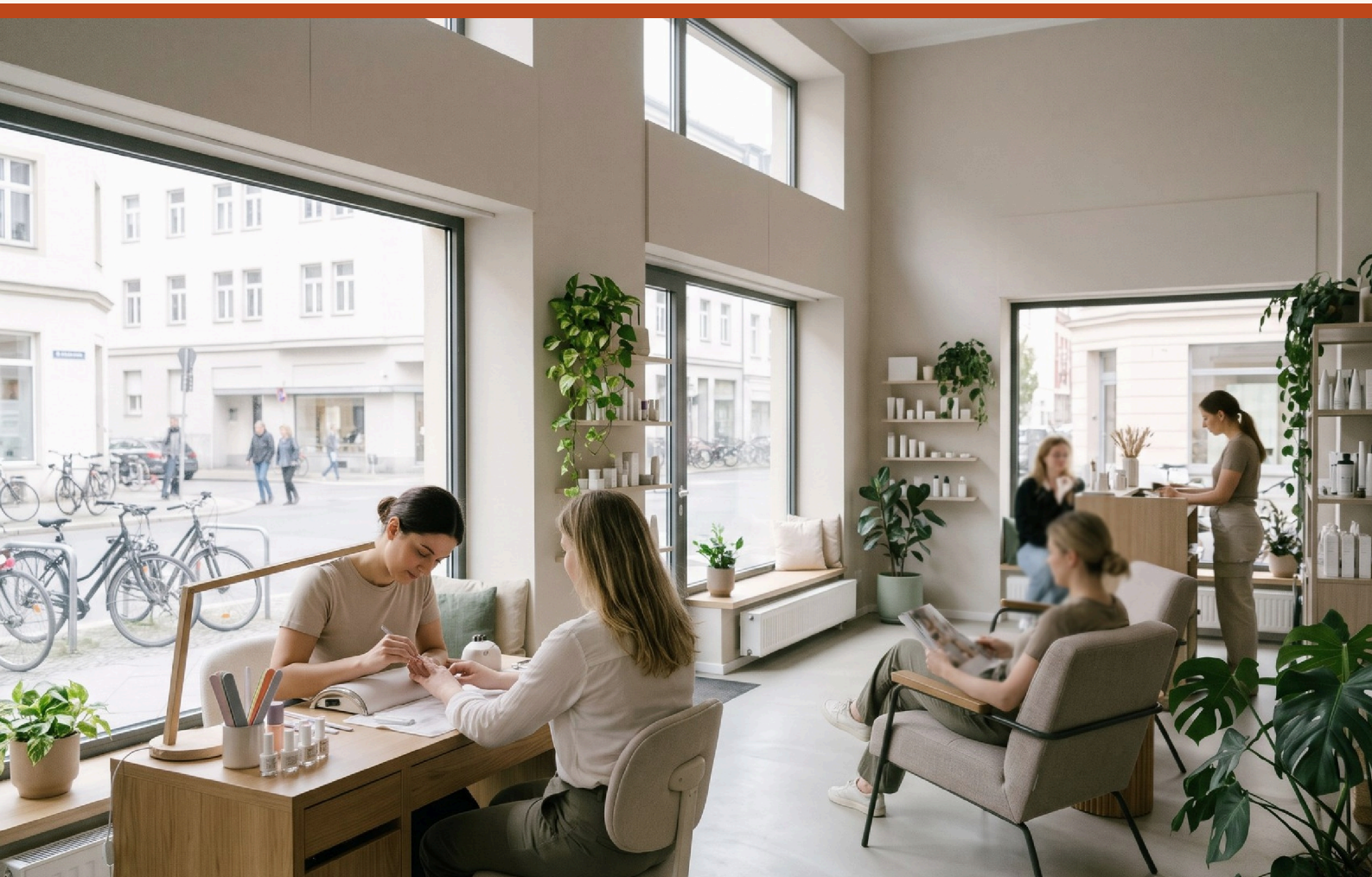
BUSINESS IRL

Dein Studio im Griff

Ein Praxisguide von Business IRL für unabhängige Kosmetik- und Nagelstudios in Deutschland

Freitag, 16.00 Uhr. Im Kalender steht „Auffüllen“. Die nächste Kundin ist schon unterwegs.



Der Termin, der jeden Freitag länger dauert

Freitag, 16.00 Uhr. Im Kalender steht „Auffüllen“. Die Kundin trägt eine Modellage aus einem anderen Studio und hat sich ein aufwendiges Design ausgesucht. Du erkennst den zusätzlichen Aufwand beim Hinsetzen. Die nächste Kundin ist schon unterwegs. An diesem Nachmittag hilft eine ehrliche Auswahl: Was lässt sich im vereinbarten Zeitfenster sauber ausführen, und wofür braucht ihr einen eigenen Termin? Umfang und Preis klärt ihr vor Beginn.

Für nächsten Freitag kannst du die Ursache an der Quelle beheben. Ergänze direkt bei „Auffüllen“, für welche bestehende Modellage das Angebot gilt. Lege für Fremdarbeiten einen eigenen Buchungsweg an. Bitte beim Design um die Auswahl „einfarbig“ oder „mit zusätzlichem Design“. Prüfe anschließend auf einem fremden Handy, welche Zeit der Kalender dafür tatsächlich reserviert.

BEI DIR FÄLLT VOR ALLEM EINES AUF	HIER KANNST DU EINSTEIGEN
Volle Tage, trotzdem wenig übrig	Vergleiche zwei Behandlungen auf den **Seiten 2 und 3**.
Häufig falsch gebuchte Leistungen	Überarbeite mit den Textbeispielen auf **Seite 4** eine Buchungsoption.
Lücken, Ausfälle und Rückfragen	Miss verlorene Minuten und teste die Vorlagen auf den **Seiten 5 bis 7**.
Eine neue Behandlung steht zur Wahl	Prüfe Nachfrage und Aufwand auf **Seite 8**. Übertrage deinen Versuch aufs **Arbeitsblatt auf Seite 9**.

Alle Preise, Zeitangaben und Fallzahlen in den Beispielen sind frei gewählt. Nutze deine eigenen Werte. Die Fachquellen stehen am Schluss.

Den Beitrag einer belegten Stunde berechnen

Vergleiche zwei Leistungen, die dieselbe Person am selben Platz ausführt. Für die interne Rechnung verwendest du den Erlös je Termin ohne abzuführende Umsatzsteuer. Zieh die Kosten ab, die durch genau diese Behandlung zusätzlich entstehen, etwa Verbrauchsmaterial oder eine verkaufsabhängige Gebühr. Rechne auf einer einheitlichen Kostenbasis. Aus der Differenz müssen unter anderem Miete, feste Personalkosten und deine eigene Arbeit bezahlt werden. [1]

RECHENBEISPIEL	MODELLAGE MIT DESIGN	MANIKÜRE MIT LACK
Erlös je Termin	65,00 €	48,00 €
Variable Kosten je Termin	8,00 €	5,00 €
Beitrag je Termin	57,00 €	43,00 €
Belegte Minuten einschließlich Platzwechsel	75	45
Beitrag je belegter Stunde	**45,60 €**	**57,33 €**

43 € × 60 ÷ 45 = 57,33 €

BEITRAG JE BELEGTER STUNDE
MANIKÜRE MIT LACK

So liest du die Zahlen. Nach Abzug der variablen Kosten bleiben bei der Maniküre 43 € pro Termin, bei der Modellage 57 €. Pro vollständig belegter Stunde liegt die Maniküre dagegen um 11,73 € vorn. Der Rechenweg für die Maniküre lautet 43 € × 60 ÷ 45. Beim Vergleich zählt die ganze Zeit, bis der Platz wieder bereit ist.

Die freie halbe Stunde entscheidet. Hast du am Freitag ein einziges 75-Minuten-Fenster und verkaufst darin eine Maniküre, bleiben zunächst 43 Euro Beitrag. Bleiben die übrigen 30 Minuten leer, hätte die Modellage mit 57 Euro besser gepasst. Kannst du darin zusätzlich eine passende Kurzleistung mit 19 Euro Beitrag verkaufen, ergibt der Mix 62 Euro. Schau deshalb bei der Kartenentscheidung auf tatsächlich gebuchte Kombinationen.

11,73 €

mehr je belegter Stunde mit der Maniküre

57,33 € − 45,60 €

62 €

Beitrag im 75-Minuten-Fenster mit einer Kurzleistung

43 € Maniküre + 19 € Kurzleistung

Wie viel Zeit braucht die Behandlung wirklich?

Nimm zehn Buchungen einer häufigen Leistung. Notiere je Termin den Start der Vorbereitung, den Beginn und das Ende der Kundenzeit und den Moment, an dem der Platz für die nächste Person bereit ist. Steht die Kundin früher auf und du dokumentierst anschließend noch fünf Minuten, gehört diese Arbeit in deine Planung. Die BGW empfiehlt Beautybetrieben ausdrücklich, Übergaben, Pausen und die Besetzung zu Stoßzeiten einzuplanen. Für Hand- und Hautschutz stellt sie tätigkeitsbezogene Pläne bereit. [2, 3]

Beispiel aus dem Kalender. Vier Termine ohne Entfernung dauerten 50 bis 55 Minuten. Beim fünften war zusätzlich eine Entfernung vereinbart. Er dauerte 70 Minuten. Teste für die Standardleistung zunächst ein 55-Minuten-Fenster und erfasse den Zeitbedarf für die Entfernung separat. Beobachte weitere Termine, bevor du die Dauern dauerhaft übernimmst.

55

Minuten als Testwert für die Standardleistung

50 · 50 · 55 · 55 · 70

WIEDERKEHRENDE ABWEICHUNG	EIN SINNVOLLER EINGRIFF
Erstbesuche dauern wegen der Beratung länger.	Eigenen Ersttermin mit sichtbarem Beratungsteil anbieten.
Ein Design wird erst am Tisch besprochen.	Design bei der Buchung auswählen lassen und zusätzliche Zeit im Kalender sperren.
Die Pause verschwindet zwischen zwei Terminen.	Pause als festen Block schützen. Zeit für Reinigung und Platzwechsel in die jeweilige Leistung rechnen.

Erfolg nach zwei Wochen: Zähle verspätet gestartete Folgetermine und tatsächlich verkaufte Termine. Ein Kalender kann pünktlicher werden, weil einfach weniger Kundschaft kommt. Beide Zahlen zusammen helfen dir zu entscheiden, ob die neue Dauer passt.

Eine Buchungsseite, die die richtige Leistung verkauft

„Nägel ab 45 €“ klingt kurz. Erst am Tisch fällt auf, dass Entfernung, Neuanlage und Design für Kundschaft und Studio drei verschiedene Dinge bedeuten. Gib auf der Buchungsseite jeder häufigen Variante einen Namen, einen verständlichen Leistungsumfang, den Kundenpreis und eine Dauer. Reserviere interne Wechselzeit zusätzlich, wenn sie nicht zur angegebenen Aufenthaltsdauer gehört.



TEXT ZUM ANPASSEN · NAGELSTUDIO

„Auffüllen unserer Modellage, einfarbig · 60 Min. · 59 €. Wir kürzen, bringen deine Nägel in Form und ergänzen die herausgewachsene Modellage. Für ein zusätzliches Design wähle bitte die Option bei der Buchung. Trägst du eine Modellage aus einem anderen Studio, melde dich vorab kurz bei uns, damit wir die passende Zeit reservieren.“

TEXT ZUM ANPASSEN · KOSMETIKSTUDIO

„Erste Gesichtsbehandlung · Wenn du zum ersten Mal bei uns bist, buche diese Variante. Wir planen Zeit ein, um deine Wünsche zu besprechen und die Behandlung abzustimmen.“

„Folgebehandlung · Du warst für diese Behandlung schon bei uns? Hier kannst du deinen nächsten Termin buchen.“

Die Preise sind hier beispielhafte Endpreise für die Kundschaft. Ersetze sie vor der Verwendung durch deine tatsächlichen Endpreise. Lege bei Extras den konkreten Aufpreis offen, bevor die Person die Buchung abschließt. Die NRW-Broschüre zur Preisauszeichnung erklärt die Grundsätze für Dienstleistungen ausdrücklich am Beispiel von Friseur- und Kosmetikbetrieben. [6]

Zehn-Minuten-Test: Bitte eine Person, auf dem Handy einen Erstbesuch und anschließend eine Design-Ergänzung zu finden. Lass sie jeweils sagen, was sie erwartet, was sie bezahlt und wie lange sie bleibt. Ändere zuerst die Stelle, an der ihre Erwartung vom tatsächlichen Ablauf abweicht. Prüfe anschließend im Kalender, ob die internen Zeitblöcke zur Auswahl passen.

Bei Absagen die wirklich verlorenen Minuten zählen

Drei Absagen in einer Woche können völlig unterschiedliche Folgen haben. Eine früh abgesagte Stunde, die jemand vollständig übernimmt, verursacht organisatorische Arbeit. Eine leere Stunde am Freitag kostet dich eine Verkaufsmöglichkeit. Und wenn nach einem verspäteten Termin eine Kundin warten muss, ist das ein eigener Vorgang. Halte diese Fälle auseinander, wenn du über eine Warteliste oder Erinnerungen entscheidest.

ZWEI WOCHEN IM BEISPIEL	RESERVIERT	WIEDER BELEGT	LEER GEBLIEBEN
Früh abgesagter Termin	60 Min.	60 Min.	0 Min.
Kurzfristige Absage	75 Min.	45 Min.	30 Min.
Termin ohne Erscheinen	45 Min.	0 Min.	45 Min.
Summe	**180 Min.**	**105 Min.**	**75 Min.**

Erster Versuch: Mach das Verschieben leicht. Setze den Änderungsweg sichtbar in die Terminbestätigung. Führe die kleine Liste zwei Wochen weiter. Wird früher abgesagt und häufiger passend nachbesetzt, spricht das für den neuen Ablauf. Halte normalen Leerlauf ohne ursprüngliche Buchung separat fest.

ERINNERUNG ZUM ANPASSEN

„Hallo [Vorname], dein Termin für [Leistung] ist am [Tag] um [Uhrzeit]. Falls du verschieben möchtest, geht das hier: [Änderungslink]. Du kannst uns auch unter [Kontakt] erreichen."

NACHRICHT AN EINE PERSON AUF DER FREIWILLIGEN WARTELISTE

„Du hattest dir einen früheren Termin gewünscht. Donnerstag um 15.15 Uhr sind 45 Minuten für deine Maniküre frei. Passt das für dich? Der Termin steht, sobald wir ihn dir bestätigen."

Vergib ihn erst nach Rückmeldung und bestätige genau einer Person.

Wiederbuchungen ohne Verkaufsdruck erleichtern

Der beste Zeitpunkt für einen Folgetermin ist der Moment, in dem die Kundin den nächsten Besuch selbst planen möchte. Mach den Unterschied zwischen „Termin angeboten“, „Termin reserviert“ und „wieder erschienen“ für dich sichtbar. Erst das Wiederkommen zeigt, ob der Ablauf zur Kundschaft passt.

> BEIM BEZAHLEN
>
> **„Wenn du wieder denselben Feierabendtermin möchtest, kann ich dir gleich einen Platz vormerken. Du kannst auch später selbst buchen. Hier findest du dieselbe Leistung wieder.“**

Bei einem Erstbesuch im Kosmetikstudio kannst du zusätzlich erklären, unter welchem Namen die Folgeleistung im Kalender steht. Passe jede Empfehlung zum Abstand an den konkreten Service und den Wunsch der Person an.

Eine aussagekräftige Zahl: Wähle einen zurückliegenden Monat und eine einzelne Leistung, für die du Wiederbesuche verstehen willst. Beispiel: 24 Personen waren erstmals zur Maniküre da. Innerhalb eines für dieses Studio gewählten Beobachtungsfensters von acht Wochen kamen neun zu einem Wiederbesuch. Das sind 9 ÷ 24 = 37,5 %. Werte den Monat erst aus, wenn alle 24 das ganze Fenster hatten. Vergleiche die Zahl mit einer späteren, gleich definierten Gruppe.

Was du aus dem Ergebnis machst: Kommen die meisten Wiederbuchungen sofort am Tresen zustande, prüfe den Onlineweg besonders sorgfältig. Ist der früheste passende Termin dort erst in fünf Wochen sichtbar, obwohl du Lücken hast, lohnt ein Blick auf die Buchungsregeln. Eine freie Stunde am Dienstagvormittag löst dagegen wenig für jemanden, der ausdrücklich freitagabends kommen möchte. Notiere solche Zeitwünsche getrennt.

37,5 %

der Erstkundschaft kamen innerhalb von acht Wochen wieder · 9 von 24

9 ÷ 24

Mit KI eine einzige unklare Beschreibung finden

Wenn das Team dieselbe Frage ständig per Nachricht beantwortet, steckt die Antwort womöglich am falschen Ort. Führe eine Woche lang eine einfache Strichliste. Übertrage in ein KI-Werkzeug nur selbst formulierte Themen mit Anzahl. Namen, Chatverläufe, Bilder und Angaben zu Haut oder Gesundheit brauchst du für diese Aufgabe nicht. Die Orientierungshilfe der Datenschutzkonferenz erläutert den sparsamen Umgang mit Daten bei KI-Anwendungen. [4]

AUFTRAG FÜR DAS WERKZEUG

„Fasse gleichbedeutende Themen dieser Liste zusammen und addiere ihre Häufigkeiten. Gib für jede Gruppe einen Vorschlag, wo die Information bei der Buchung sichtbar sein sollte. Verwende nur die gelieferten Zahlen. Lass die fachliche Antwort offen.“

EINTRAG AUF DER STRICHLISTE	ANZAHL
Bestehende Modellage aus anderem Studio	6
Fremdmaterial beim Auffüllen	4
Dauer des ersten Gesichtsbehandlungstermins	3

So setzt du das Ergebnis um: Die ersten beiden Einträge betreffen zusammen zehn Fragen zur Fremdarbeit. Das Studio entscheidet selbst, welche Fälle es annimmt. Ergänze diesen Satz unmittelbar bei der betroffenen Leistung und kontrolliere ihn auf dem Handy: „Du trägst eine Modellage aus einem anderen Studio? Melde dich bitte vor der Buchung. Dann klären wir, ob eine Entfernung nötig ist und wie viel Zeit wir dafür einplanen.“ Dieser Satz ist ein Beispiel, das du an den eigenen Umgang mit Fremdarbeiten anpassen kannst. Prüfe die Summen und ob die beiden Einträge bei euch tatsächlich denselben Sachverhalt meinen.

Zweite Woche: Zähle dieselbe Frage erneut, zusammen mit der Zahl der Buchungen. Weniger Rückfragen bei deutlich weniger Buchungen sagen wenig aus. Bei ähnlicher Nachfrage und weniger falsch gebuchten Ersttermin hat die Textänderung ihren Zweck erfüllt.

Eine neue Leistung vor der Anschaffung testen

Angenommen, du überlegst, eine neue Pflegebehandlung anzubieten. Vier Kundinnen haben danach gefragt. Bevor du Schulung, Materialpaket und ein zusätzliches Gerät bezahlst, mach den Vorschlag konkret: Leistung, Dauer, voraussichtlicher Endpreis und zwei realistische Zeitfenster. So siehst du, wer sich auch zum genannten Preis für einen Termin am Dienstag um 14 Uhr interessiert. Wie viele tatsächlich buchen und kommen, zeigt erst der Probelauf.

Die Rechnung vor der Ausgabe: Angenommen, die Einführung kostet einmalig 480 Euro. Pro zusätzlichem Termin verbleiben nach variablen Kosten 32 Euro. Dann braucht es 15 zusätzliche Termine, um diese Ausgabe zu decken. Verdrängt die neue Leistung jedes Mal einen bestehenden Termin mit 24 Euro Beitrag, beträgt der Mehrbeitrag nur 8 Euro. Dann braucht es 60 solcher Wechsel. Zusätzliche laufende Kosten und deine Zeit für die Schulung sind in diesem Beispiel noch offen. Ergänze sie vor deiner Entscheidung. [1]

Ein Blick auf den Standort: Bei Business IRL nutzen wir Ortiq, um Einzugsgebiet, Erreichbarkeit und vergleichbare Angebote in der Umgebung zusammen zu betrachten. Das hilft etwa bei der Entscheidung, ob sich ein längerer Termin zum vorgesehenen Preis für die Menschen eignet, die dein Studio erreichen können. Prüfe diese Annahme mit konkreten Anfragen und Buchungen. Die IHK empfiehlt ebenfalls, Standortdaten mit Gesprächen und Beobachtungen vor Ort zu ergänzen. [5]

Deine Entscheidung: Wenn Interesse vor allem zu bereits ausgebuchten Zeiten besteht, rechne mit dem entgangenen Beitrag. Gibt es konkrete Nachfrage für bisher leere Zeiten, prüfe, ob ein begrenzter Pilot ohne langfristige Bindung möglich ist. Erst nach belegten Terminen lässt sich beurteilen, wie viele davon wirklich zusätzlich sind.

15

zusätzliche Termine decken die Einführung

480 € ÷ 32 €

60

Wechsel, wenn jeweils 24 € Beitrag verdrängt werden

480 € ÷ (32 € − 24 €)

Zwei Leistungen, eine Entscheidung

Vergleiche denselben Zeitraum und denselben knappen Arbeitsplatz. Trage die tatsächlich belegte Zeit ein. Nutze für die Kosten denselben Maßstab wie beim Erlös.

FÜR MEINEN BETRIEB	LEISTUNG A	LEISTUNG B
Leistungsname		
Erlös / Termin	€	€
Material und weitere variable Kosten	€	€
Beitrag / Termin = Erlös minus variable Kosten	€	€
Behandlung / Beratung	Min.	Min.
Vorbereitung / Nachbereitung	Min.	Min.
Gesamtzeit je Termin	Min.	Min.
Beitrag × 60 ÷ Gesamtminuten	€/Std.	€/Std.
Durchgeführte Termine im Zeitraum		
Stückbeitrag × durchgeführte Termine	€	€

01 Eine Änderung für die nächsten zwei Wochen

Zum Beispiel bei der Modellage zwischen Standarddesign und zusätzlichem Zeitbedarf unterscheiden.

02 Daran erkenne ich die Wirkung

Ausgangswert, Messgröße und Beobachtungszeitraum.

03 Was spricht für Beibehalten, Anpassen oder Beenden?

Berücksichtige Pünktlichkeit, Nachfrage und den gesamten Beitrag.

Fachquellen und Unterstützung

[1] **Werner Heister · Deckungsbeitragsrechnung I.**
Grundlage für die Abgrenzung von variablen Kosten, Stückbeitrag und Fixkosten. Stundenvergleiche und Beträge im Heft sind eigene Rechenbeispiele. Fachbeitrag öffnen

[2] **BGW · Arbeitszeit in Beauty- und Wellnessbetrieben.**
Hinweise zur Personalplanung, zu Übergaben und Pausen in Stoßzeiten. Arbeitszeit-Hinweise öffnen

[3] **BGW · Hautschutz- und Händehygienepläne für Beauty und Wellness.**
Hier findet dein Team unter anderem den Plan für Beschäftigte in der Kosmetik. Hautschutzpläne öffnen

[4] **Datenschutzkonferenz (DSK) · Orientierungshilfe Künstliche Intelligenz und Datenschutz.**
Leitfaden der deutschen Datenschutzaufsichtsbehörden zum datensparsamen Einsatz von KI. Die Strichliste und der Arbeitsauftrag stammen von Business IRL. Orientierungshilfe öffnen

[5] **IHK Frankfurt am Main · Überlegungen zur Standortwahl.**
Leitfaden zu Kundennähe, Konkurrenz und eigener Beobachtung. Standortfragen öffnen

[6] **NRW-Verbraucherschutzministerium · Richtig ausgezeichnet!**
Das Kapitel über Dienstleistungen hilft beim Überprüfen deiner Preisliste. Broschüre öffnen

Mit Business IRL weiterarbeiten ·

Bring deine Buchungsseite und zwei ausgefüllte Leistungsspalten mit. Gemeinsam können wir prüfen, wo dein Kalender Zeit verliert, und die Leistungsbeschreibungen oder den Buchungsablauf mit dir überarbeiten. Du erreichst uns über business-irl.com. Folge uns auf Instagram: @business_irl_insights.

Schrift: Figtree und Fraunces · Business IRL

© Business IRL · 11.2026 · Alle Rechte vorbehalten