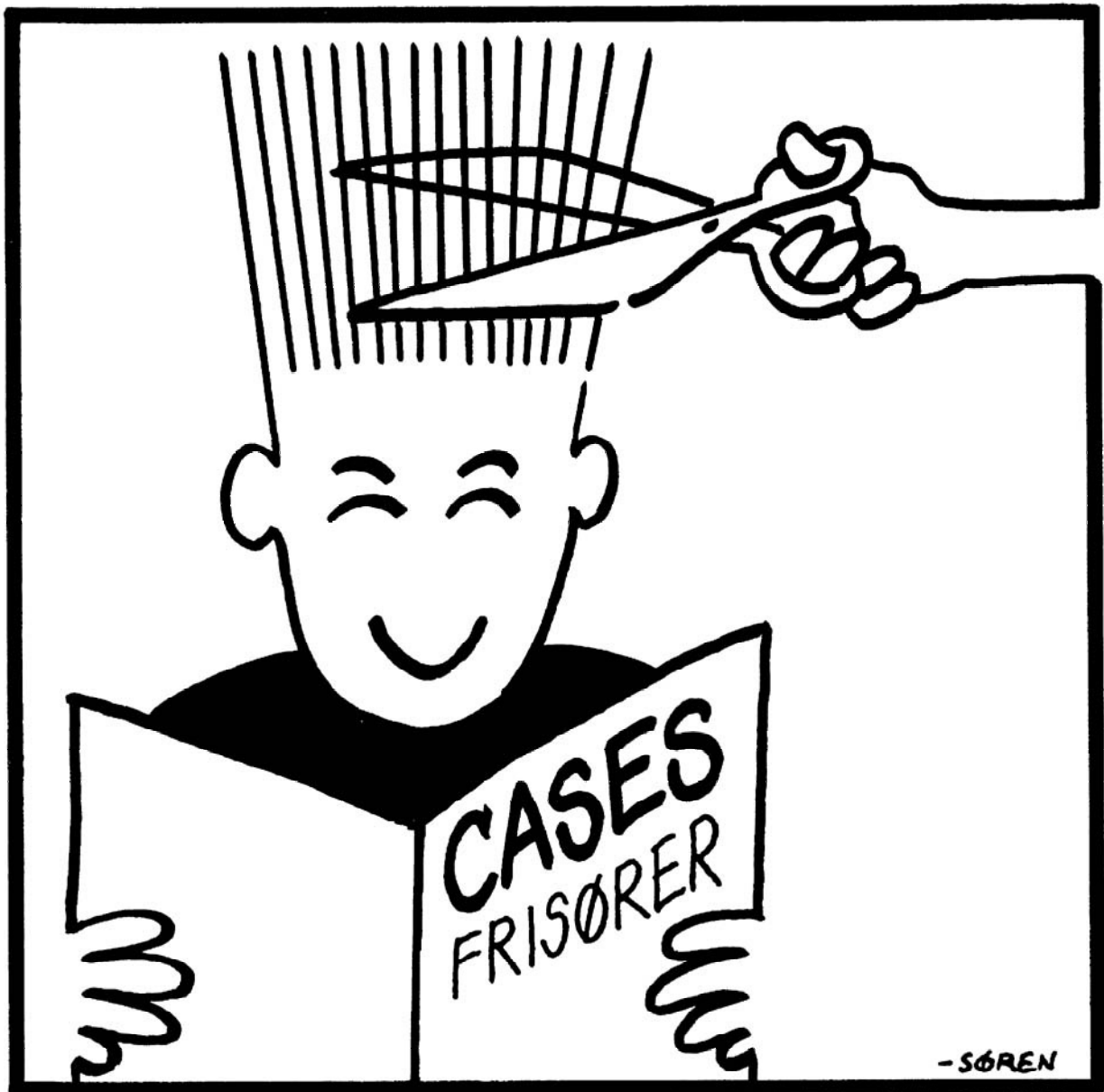


CASE FRISØRER



CASE – FRISØRER

Anne Brandt, der ejer salon ”Cut and Beauty” sidder en lørdag eftermiddag efter lukketid og konstaterer med tilfredshed, at det i de cirka 3 år hun har haft salonen, egentligt er gået meget godt. Der var kommet mange nye kunder til, omsætningen var stigende og fortjenesten også ganske pæn.

Efterhånden var salonens personale kommet op på 7 svende (heraf 4 på fuld tid og 3 på deltid) samt 2 elever.

Der var dog en ting, der bekymrede hende en lille smule, og det var, at sygefraværet blandt de ansatte var større, end hun tidligere har været vant til. Det førte til, at det nogle gange var svært at sikre, at der var tilstrækkeligt med personale til stede i de travle perioder, hvilket har gjort, at man har måttet sige nej til enkelte kunders ønsker om speciel tidsbestilling.

Et par gange havde Anne oplevet nogle tegn på, at tilfredsheden blandt de ansatte ikke var helt i top. Blandt andet da hun forleden tilfældigt var kommet til at overheøre en samtale mellem 2 svende, havde hørt den ene sige: ”Man har snart opfattelsen af, at hun ikke tror, at vi kan klare noget som helst på egen hånd. Se nu blot forleden dag, hvor repræsentanten fra ”Kosmetikkompagniet” var herinde. Anne og repræsentanten bestemte helt alene, hvilke nye produkter vi skulle have. Vi fik ikke noget at vide om dem, blot den besked, at disse produkter skulle vi bruge fremover.”

Og nu var der, tænkte Anne, også det med Sanne, den nye frisørsvend. Hun havde haft en række kortere sygeperioder. Hun er ellers en dygtig frisør, kunderne kan godt lide hende, hun er ajour med den seneste mode, tjener godt, passer sig selv og er ikke med, når der drikkes kaffe eller holdes andre pauseaktiviteter. Sørensen også, at hun ikke er her hele tiden.

Selv havde Anne et stykke tid døjet med smerter i den øverste del af ryggen, især omkring nakke og skuldre. Det var kommet efter den travle jule-/nytårsperiode. På grund af sygefraværet blandt personalet, havde Anne måttet ”gi’ den en ekstra skalle”. Det havde været, og er stadig slemt især, når hun bruger hårtøreren. Men man kan da heldigvis dæmpe smerterne med et par codymagnyler, og så kan man jo klare dagen. Måske skal jeg gå til en kiropraktor og lade ham se på nakken og skuldrene tænkte hun.

Ugen efter, om torsdagen, holder Anne det sædvanlige personalemøde om morgenen, når salonen åbner. Som sædvanlig er der kaffe og brød. Sanne deltager også i mødet, og fra en af de andre svende lyder det: ”Det er rart at se, at Sanne er kommet i dag, nå men der er jo også gratis kaffe og brød”.

Anne begynder mødet med at snakke løst og fast om, hvad der var kommet af nyheder inden for frisurer, om kommende kurser og konkurrencer og opfordrer de ansatte til at deltage i disse.

Efter denne indledende orientering kom Anne ind på sygefraværet i salonen og sagde: ”Jeg har lagt mærke til, at der for tiden er unormalt højt sygefravær. Det medfører, at vi ikke kan tage alle de kunder ind, vi ønsker, eller opfylde enkelte kunders særlige ønsker om speciel tidsbestilling. Vi må se at få gjort noget ved det høje sygefravær.”

Efter et kort øjeblik tavshed blandt personalet tog en af svendene, Berit, ordet: ”Ved du hvad Anne, vi gør alt, hvad vi kan for at tilfredsstille kundernes ønsker, knokler løs hele dagen. Når telefonen ringer, smider vi alt, hvad vi har i hænderne for at kunne besvare opkaldet så hurtigt som muligt. Og har kunden særlige ønsker om tidspunkter, forsøger vi at passe det ind i vores ellers travle hverdag, således at alle kan blive tilfredse. Vi overkommer næsten det hele, men vi er også totalt færdige, når ugen er omme. Det kunne være en god idé, hvis vi fik ansat noget mere stabil arbejdskraft, der var her hver dag i stedet for, at vi andre skal knokle derud af på grund af sygefravær hos bestemte personer. Og så synes jeg, det ville være en god idé, at vi koncentrerede os om, det vi var gode til, nemlig at klippe. Sæt eleverne til at vaske hår, så kan vi svende nå nogle flere kunder”.

”Også kan jeg godt sige dig”, fortsatte Berit. ”Vi er også godt trætte af de nye produkter, du er begyndt at købe hos ”Kosmetikkompagniet”. Specielt afblegningsmidlet får os til at hoste og nyse, og næsen løber i en uendelighed, når vi bruger det produkt, og vi ved ikke, hvad der er i det”.

Mødet sluttede af med, at Anne lovede, at hun ville se på tingene. Men, hvordan tænkte hun?”

Efter mødet kom frisørsvend Jette hen til Anne og bad om en samtale med hende. Jette fortalte Anne, at hun var gravid, og hun gerne ville fortsætte i jobbet så længe som muligt, men at hun var lidt ængstelig for, at det meget stående arbejde samt brugen af frisørkosmetikprodukterne kunne påvirke fostret.

Anne svarede, at hun havde fuld forståelse for Jette’s bekymringer, men at hvis hun var så nervøs for situationen bare kunne få en lægeerklæring om sygemelding af længere varighed.

Spørgsmål

1. Giv en redegørelse for de problemer du/I ser, der forekommer i ”Cut and Beauty”
2. Giv Anne et forslag til, hvordan problemerne kan løses.