

8

**EINFACHE
MASSNAHMEN**
für überragenden
KUNDENSERVICE
die du mit
PHOREST
direkt umsetzen
kannst!





Studien sagen voraus, dass bis zum Jahr 2020 (positive) Kundenerfahrungen viel wichtiger für den Wettbewerbsvorteil eines Unternehmens sein werden, als reine Preisinformationen. Es ist an der Zeit, dass auch du eine konsequente Strategie entwickelst, um das Ansehen deines Unternehmen zu steigern.

Was wir als “Magical moments” bezeichnen, bedeutet im Grunde die Fähigkeit, Kunden immer wieder aufs Neue zu begeistern und zu überraschen. Nur so bleiben sie dem Salon treu, nur so empfehlen sie den Salon weiter.

Mit den folgenden 8 Tipps und Phorest Salon Software meisterst du diese Herausforderung und bekommst außerdem mehr Zeit zur Verfügung, um deine Kunden zufrieden und glücklich zu machen!



1



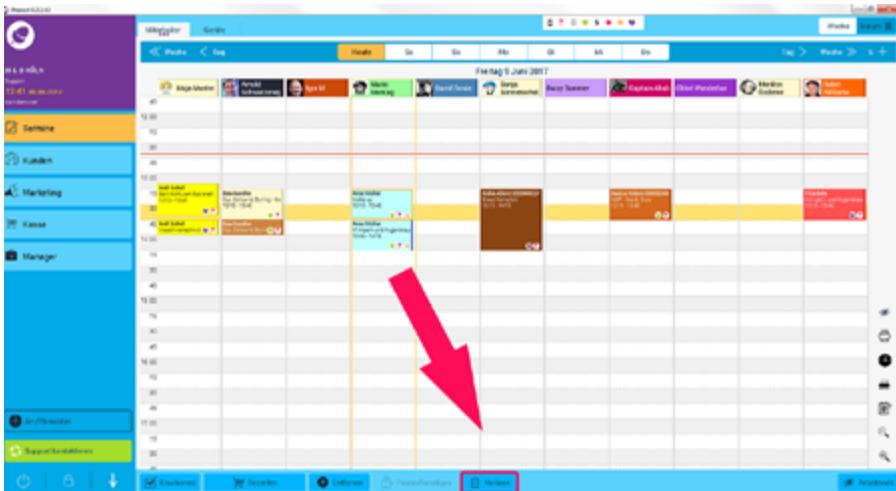
Sei fleißiger beim Eintragen von wichtigen Kundennotizen

Im Grunde ist es eine “Binsenweisheit”, aber das konsequente Eintragen von wichtigen Notizen während des Besuchs deines Kunden wird oft vernachlässigt oder vergessen. Dabei ist es so einfach wie effizient. Je mehr genaue Details du über die Bedürfnisse, Eigenarten und Wünsche deiner Kunden aufzeichnest, desto mehr kannst du auf jeden Einzelnen eingehen. Deine Kunden fühlen sich schon zum Anfang des Besuchs verstanden und wertgeschätzt. Notiere dir alles. Beispielsweise vom bevorzugten Getränk (Tee oder Kaffee), über den Namen der Kinder oder den letzten Urlaub. Kunden sind positiv überrascht, wenn du sie fragen kannst: “Wie war dein Urlaub in Grienchenland, Anne” oder “Möchten Sie Ihren Latte Machiatto heute wie üblich mit zwei Stück Zucker, Frau Müller?”



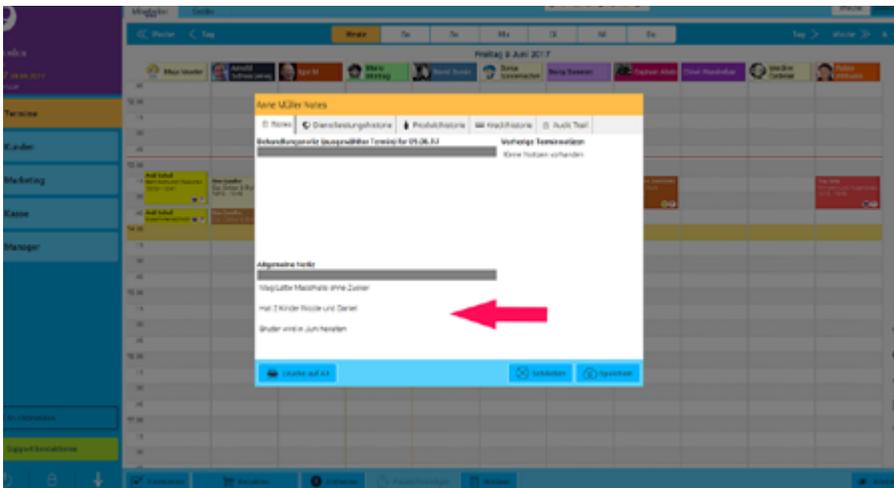


Du kannst Kundennotizen in Phorest ganz leicht direkt aus dem Terminplaner eintragen:





Trage die Kundenservice-Notizen für den Kunden in die Box **Allgemeine Notiz** ein.



**TOP
TIPP**

Gib deinen Mitarbeitern Zugriff auf die Phorest Go App, damit sie auch wichtige Notizen direkt am Bedienplatz mit einem Smartphone oder Tablet eingeben können.



2



Sei fleißiger beim Sammeln von EMail – Adressen

Phorest betreut tausende Kunden weltweit und wir haben festgestellt, dass Salons, die konsequent EMail-Adressen sammeln, eine deutlich höhere Kundenbindung erreichen. Sie sind auch deutlich erfolgreicher, wenn es darum geht aus Neukunden Stammkunden zu machen. Wie schaffen die das? Wir haben herausgefunden, dass es in der Kundenkommunikation vor allem um maßgeschneiderte und sachbezogene Informationen geht. Je besser du das meisterst, desto mehr erinnern sich Kunden an dich und desto professioneller erscheinst du.

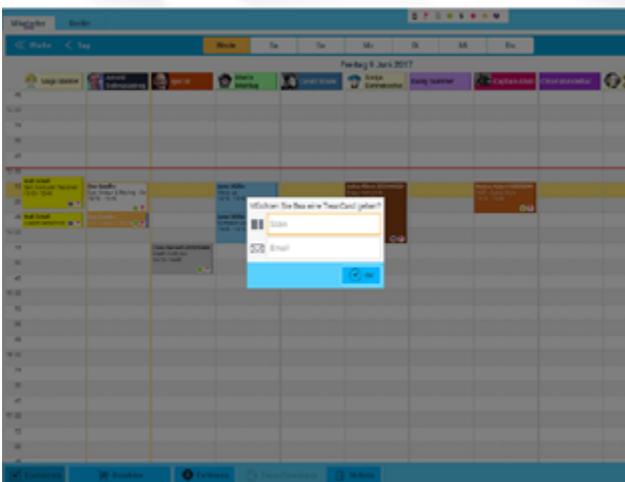
Dinge wie zum Beispiel automatische [Terminbestätigungen](#) mit einem Google Maps Link oder [EMails mit Geburtstagsgrüßen](#), die ein paar Tage vor dem Geburtstag ankommen, machen den Unterschied zum Wettbewerber aus. Mit einer ["Bewerte-mich"](#) Anfrage zum letzten Besuch oder einer EMail sechs Wochen nach dem letzten Besuch mit [verfügbaren Terminangeboten](#), setzt du dich angenehm vom Wettbewerb ab und bleibst beim Kunden in Erinnerung.





Phorest bietet viele Möglichkeiten, um mehr EMail-Adressen von Kunden zu sammeln. Hier sind die Top 3:

- A.** Kundenbelege mit einem Bondrucker auszudrucken verbraucht viel Papier. Mit Phorest kannst du alternativ einen **E-Mail-Beleg** anbieten. Das schont die Umwelt und die Kunden sind eher bereit dir ihre EMail-Adresse zu geben.
- B.** Sammle EMail, wenn sich deine Kunden für das **TreatCard - Bonussystem** anmelden.
- C.** Verwende die **Kundenadressen - App** via iPad/ Tablet, damit deine Kunden alle ihre Informationen (einschließlich ihrer EMail-Adresse) direkt am Bedienplatz eintragen können.



3



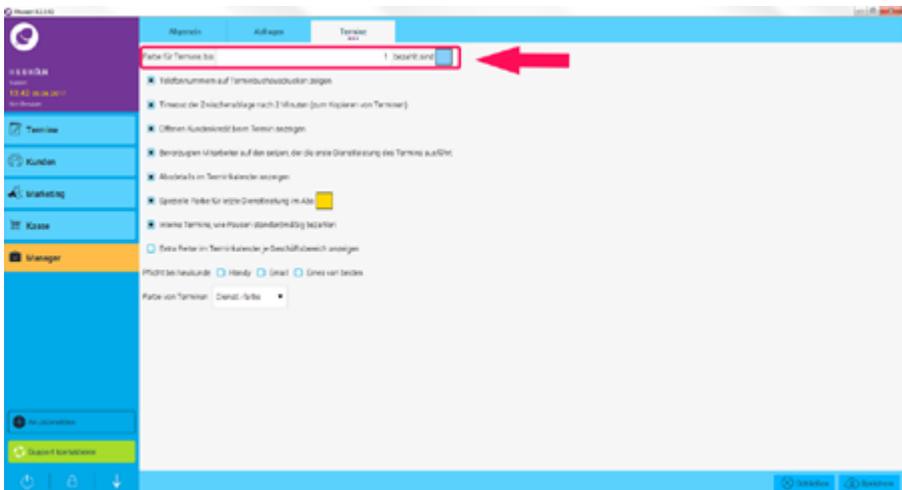
Kennzeichne neue Kunden im Terminplaner mit einer speziellen Terminfarbe

Mach es dir immer wieder bewußt. Der Eindruck, den du bei einem neuen Kunden während des ersten Besuchs hinterlässt, ist sehr entscheidend dafür, ob er wiederkommt oder nicht. Wenn du es schaffst, dass 50 Prozent deiner Neukunden wiederkommen, hast du einen guten Job gemacht. Umso wichtiger ist es, deine Mitarbeiter dafür zu sensibilisieren. Mit Phorest kannst du eine spezielle Farbe für Neukunden bestimmen, damit sie im Terminplaner hervorgehoben werden. So fallen Sie schon beim ersten Blick auf den Kalender auf und deine Mitarbeiter wissen, dass es sich lohnt sich besonders anzustrengen.





Hier stellst du die Farbe für Neukunden ein. Im Phorest Manager unter Einstellungen, Rubrik “Allgemeines” / Termine



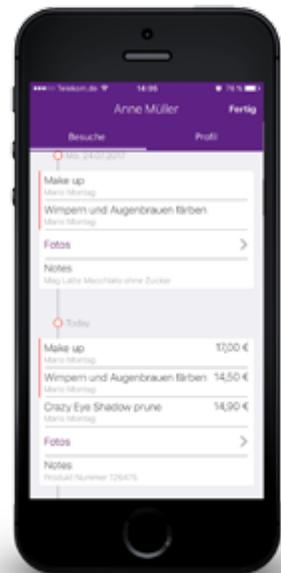
4



Biete deinen Mitarbeitern bessere Möglichkeiten, um den Kundenservice zu verbessern – die Phorest Go – App

Die Gleichung ist einfach: Je mehr du deine Mitarbeiter dazu befähigst einen aussergewöhnlichen guten Kundenservice abzuliefern, desto mehr werden deine Kunden davon beeindruckt sein und desto häufiger werden sie deinen Salon besuchen!

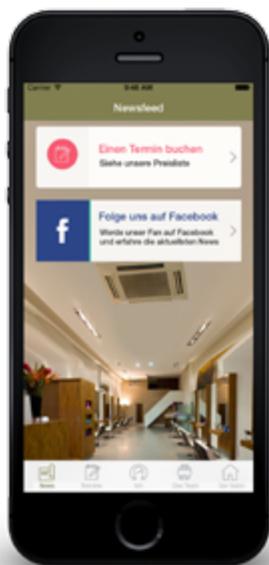
Junge Menschen von heute nutzen täglich Ihre Smartphones und Bedien dich dieser Fähigkeiten indem du Ihnen die PHOREST GO –APP gibst. Damit können Sie Behandlungs- und Kundeninfos, aber auch Vorher / Nachher Bilder vom Kunden direkt am Bedienplatz eingeben. So muss niemand zur Rezeption gehen um Infos einzutragen oder abzurufen. 



5



Mache es deinen Kunden leicht mit dir zu kommunizieren – Deine eigene SalonApp (mit TreatCard)



Kunden schätzen es, wenn du es Ihnen leicht machst Termine zu buchen, Bonuspunkte abzurufen oder deine Sonderangebote zu sehen. Spezielle Apps für Smartphones oder Tablet sind dafür ganz besonders geeignet, da die Kunden sie leicht in Ihrem Smartphone aufrufen können. Mit wenigen Fingertouchs kommen deine Kunden so zum Ziel.

Wenn du den Kunden deine eigene SalonApp zur Verfügung stellst, bietest du Ihnen einen aussergewöhnlichen Service (Termine rund-um-die Uhr buchen etcetera). Und du hebst dich bei den Kunden von deinen Mitbewerbern ab, indem du auf den Smartphones deiner Kunden dauerhaft präsent bist. So bleibst du im Gedächtnis.



6



Umsatzturbo Nachtermin! Sei konsequent und versuche immer einen Nachtermin mit deinen Kunden zu vereinbaren

Nachterminieren bringt`s! Salons die konsequent Nachterminieren haben bis zu 70 Prozent mehr Chancen einen Kunden zu binden als Salons, die das nicht tun. Kunden fühlen sich auch wesentlich wohler damit, wenn ihnen der Salon die Last abnimmt, in sechs Wochen daran zu denken einen neuen Termin zu buchen. Das ist Kundenservice!

Und Phorest macht es den Mitarbeitern sehr leicht, direkt vor oder nach dem Kassieren einen Folgetermin für den Kunden zu finden und zu buchen. Es erscheint ein nicht zu übersehender, orangener Button zum Nachterminieren. Auch wenn ein Mitarbeiter es doch einmal vergessen sollte, direkt einen neuen Termin für den Kunden zu buchen, hilft Phorest weiter. Einen Tag nach dem Kassiertag geht an die Kunden eine EMail oder eine SMS mit einem Link zum Buchen eines neuen Termins raus.





So einfach geht es mit Phorest! Nachtermine vereinbaren während des Kassiervorgangs.

The screenshot displays the Phorest POS interface during a cashier transaction. A modal window titled 'Nachtermin vereinbaren' (Book next appointment) is centered on the screen, showing a value of '0,00 €'. The modal contains two buttons: 'Abbrechen' (Cancel) and 'Nachtermin vereinbaren' (Book next appointment), with the latter highlighted by a red arrow. The background interface shows a customer profile for 'Kunde: Anne', a list of employees, and a receipt summary on the right side. The receipt summary includes items like 'Kaffee' (31,50 €), 'Kuchen' (0,00 €), 'Brot' (0,00 €), 'Milkshake' (0,00 €), 'Sonne' (0,00 €), 'Wasser' (0,00 €), 'Erdbeere' (0,00 €), and 'Sonne' (0,00 €), with a total of 31,50 € and a 0,00 € tip.

Artikel	Bezeichnung	Preis	Menge	Wartung
Milch Shake	Milch Shake und Aprikosen Sirup	14,50 €	1	
Milch Shake	Milch Shake	11,00 €	1	

Artikel	Preis
Kaffee	31,50 €
Kuchen	0,00 €
Brot	0,00 €
Milkshake	0,00 €
Sonne	0,00 €
Wasser	0,00 €
Erdbeere	0,00 €
Sonne	0,00 €
Gesamt	31,50 €
Offen	0,00 €



7



Belohne deine Kunden mit etwas Besonderem und dein Umsatz wird sich steigern!

Annähernd 90% der Salons, die das Phorest Treatcard System einsetzen, verzeichnen einen höheren Durchschnittsumsatz pro Kunde. Sie verdienen schlicht mehr Geld, obwohl Sie kostenlose Leistungen als Tausch für Bonuspunkte anbieten. Wie geht das?

Kennst du sie auch, die Treuekarte? 10 x Waschen, Schneiden, Föhnen und das elftemal umsonst? Nein, die meinen wir nicht! Stell dir stattdessen vor, du bietest deinem Kunden eine Leistung im Tausch gegen Bonuspunkten an, die Er/Sie noch nie bei dir gebucht hat? Etwas, was er nicht erwartet und ihn anschließend total begeistern wird? So eine unvergessliche Belohnung wirkt mehr als die üblichen Treuekarten Rabatte, den wenn du es gut machst, will Er/Sie es beim nächsten Mal nocheinmal haben. Doch dann bezahlt er für die zusätzliche Leistung. Aus voller Überzeugung.





Ein Beispiel:

Kunde: “Kann ich am 23. September eine Gesichtsbehandlung buchen?”

Rezeption: “Kein Problem. Ich habe einen freien Termin um 10 Uhr bei Lucia. Ach übrigens, ich sehe gerade, dass sie bereit 500 Treatpoints bei uns haben. Damit kann ich Ihnen zusätzlich eine kostenlose Rückenmassage anbieten. Möchten Sie diese mal bei uns ausprobieren. Soll ich sie dazu buchen. Haben Sie Zeit?”



Kannst du dir schon vorstellen was das für eine Mundpropaganda produziert? 90% der Salons, die unser TreatCard System nutzen, erhöhen ihren durchschnittlichen Umsatz pro Kunde, obwohl sie zunächst eine kostenlose Leistung an den Kunden verschenken! Wenn du es am Anfang gut machst, wirst du in Zukunft profitieren.



8



Hol dir die Meinung deiner Kunden ein. Nur so kannst du dich stetig verbessern

Sobald dein Kunde deinen Salon verlässt bleibt Phorest für dich an ihm dran. 1 Tag nach dem Kassiervorgang verschickt Phorest automatisch eine höfliche Anfrage zur Bewertung deiner Leistung. Und weil Phorest diese Anfragen via SMS sendet, antworten unglaubliche 30 Prozent der Kunden auf diese SMS. Das ist eine wahre Goldmine für dich, denn deine Kunden geben dir durch Ihr Feedback in der Regel kostenlose Vorschläge und Tipps, wie du deinen Service verbessern kannst.

Aber nicht nur das. Alle Kunden, die deinen Service mit gut und sehr gut bewerten, sind “Zeugen” für deine gute Qualität. Gerade in Zeiten, indem das Internet und Social Media bei der Wahrnehmung von Salons eine immer wichtigere Rolle spielt, ist eine “Armee” zufriedener Kunden Gold wert.





Datum	Bech	Mitarbeiter	Leistungs	Erwertung	Kommentar	Kundenfoto			
11.03.17	Daniel Maier, 01701195...	Agla M	MaxProfiSchulung Niederer Stort	5	Alles prima ist				
20.04.17	Daniela Piaras, 019344...	Birgit Kummer	Kleidung / Beratung - ganz	5	Was kann ich denn noch sagen? Ich bin sup...				
20.04.17	Daniel Maier, 01701195...	Enrico Dierke	Commerz D&G Rauf Auftraggeber Augustin Wangert / Gerd Total-Unterhaltung	5	Preisofft				
12.04.17	Daniela Piaras, 019344...	Maja Munder	Fahrrad G&K Signe Kupen, Treppen, Objektiv	5	Wie immer alles super				
20.04.17	Sira Helou, 0170423471...	Broad Pitz	G&K Signe Anschließen	5	Super!				
20.03.17	Robert Brödiges, 015736...	Enrico Dierke	Anschließen	5	Sehr Service - Bitte kaufen was soll man...				
21.03.17	Annika M., 01417604...	Annika Schwaninger	Baby Kleiderschrank 3 Stück Hörn Parasol Cafeterie, Cut Offset	5	Anmeldung super - sehr flexibel.				
21.03.17	Daniel Durb	Daniel Dierke	Hier	4	Danial				
21.03.17	Sergij Loden, sergij@...	Hannes Hansen	Arbeits Tablet	2	Test für schlichte				
20.03.17	Marc Meindor, marc@me...	Alex Dierke	Strom-Netz	5					
17.03.17	Stefanie, stefanie@...	Broad Pitz	Travertine Dignis lang	5	Gute Info!				
11.03.17	Caro Wenzel, caro@w...	Broad Pitz	Garage 10 Min Aufbaum	5	Hier klarer man				
11.03.17	Caro Wenzel, caro@w...	Broad Pitz	Play schwestern	5	Danke, bestmög. Zufrieden!				
11.03.17	Caro Wenzel, caro@w...	Broad Pitz	G&K Signe	5	Sehr				

Bewertung (4 von 5)

Bewertung von Anna Meier

Danke, es war wie immer super schön bei euch und ich bin ganz glücklich mit der tollen Farbe!



Stellen Sie

Ganz nebenbei gibt dir die Übersicht der Kundenbewertungen in Phorest auch eine klare Vorstellung davon, welcher Mitarbeiter in deinem Team die Kunden am meisten begeistert. Verwende diese Informationen, um die nicht so gut bewerteten Mitarbeiter zu trainieren.



Das sind sie also. Acht einfache Massnahmen, die du direkt mit Phorest anwenden kannst, um deinen Kundenservice schnell und einfach zu verbessern.

Wir hoffen, wir haben dich inspiriert deinen momentanen Kundenservice zu überprüfen und gegebenenfalls auch zu verbessern. Melde dich einfach, wenn du wissen willst, wie du mit Hilfe von Phorest noch mehr aus deinem Unternehmen herausholen kannst.

Schicke uns entweder eine Mail an:

hallo@phorest.de

oder ruf uns an **+49 (0)221 99968130**

Let's Grow!



Let's Grow!

www.phorest.de