



**SHORE** CASE STUDY

# ZAHNKOSMETIK RANTZSCH

Stephanie hat es mit SHORE geschafft ihre Terminausfallquote um 90% zu reduzieren. Ihre Kunden sind mit dem SHORE-Service zu 100% zufrieden. 25% der Terminanfragen werden bereits jetzt über SHORE Online Booking generiert.



„Ich nutze SHORE, weil es nicht nur eine Erleichterung für meinen Arbeitsalltag, sondern auch ein Service für meine Kunden ist.“

Stephanie Rantzsch, Inhaberin Zahnkosmetik Rantzsch, Paderborn



## ÜBER ZAHNKOSMETIK RANTZSCH

Stephanie war vor ihrer Selbstständigkeit in einer parodontologischen Praxis in Paderborn angestellt. Zudem war sie jahrelang Referentin der Zahnärztekammer in Münster. Mit 42 Jahren orientierte sie sich um und absolvierte eine Weiterbildung zur Dentalkosmetikerin. Diese neue Perspektive in ihrem Leben veranlasste Stephanie das erste Zahnkosmetikstudio in Paderborn zu eröffnen und damit den großen Schritt in die Selbstständigkeit zu gehen.

Ihr Ziel ist es, Zahnkosmetik in Paderborn und dessen Umgebung so bekannt zu machen, dass jeder weiß, dass es eine kostengünstige Alternative zum Bleaching bei Zahnärzten gibt. „In Paderborn sollen alle den Bereich Zahnkosmetik kennen. Kunden fahren für meine Leistungen jetzt schon über 100 km.“

Mit ihren 32 Jahren Praxiserfahrung und ihrem kompetenten Wissen über Zahnkosmetik eröffnete Stephanie die erste deutsche Schule für Zahnkosmetik in Paderborn. Ihr Schulungsprogramm richtet sich an zahnmedizinisches Fachpersonal, welches sie nach den Schulungen noch bis zu ein Jahr lang betreut

und mit Tipps zu Marketing und Unternehmensführung unterstützt.

In ihrem Zahnkosmetikstudio geht Stephanie ganz auf die Bedürfnisse ihrer Kunden ein. Sie erfüllt den Traum ihrer Kunden nach weißen Zähnen zu einem kleinen Preis. „Für mich ist es ein positives Lebensgefühl, wenn ich jemandem zu einem strahlenden Lachen ver helfe!“

<b>Name</b>	Zahnkosmetik Rantzsch
<b>Branche</b>	Beauty
<b>Produkt</b>	Shore CRM, Online Booking, Network
<b>Land</b>	Deutschland
<b>Stadt</b>	Paderborn
<b>Größe</b>	1 Mitarbeiter

# DIE HERAUSFORDERUNG

Besonders schwierig war es für Stephanie, ausreichend Zeit für die Betreuung ihrer Kunden zur Verfügung zu haben. Vor allem die Telefonate zur Terminabsprache und die Beantwortung von E-Mails nahmen viel von der wenigen Zeit ein, die ihr zwischen den Terminen blieb.

Für ihre Kunden gestaltete sich die Terminbuchung schwierig. Um einen Termin zu vereinbaren blieb diesen nur nach der Arbeit oder am Wochenende Zeit. Da Stephanie zu diesen Zeiten jedoch meist nicht, oder nur schwer erreichbar war, entgingen ihr dadurch nicht nur Termine, sondern auch potenzielle Neukunden. So verlor sie unnötig Umsatz.

Damit ihre Kunden auch Termine ausmachen konnten, wenn Stephanie außer Haus war, musste sie ihren großen, unhandlichen Terminkalender immer bei sich tragen. Das war nicht nur

viel Gewicht, welches sie körperlich belastete, sondern auch umständlich und eine ständige Erinnerung an ihre Arbeit.

Häufig kam es zu Terminausfällen, gerade bei jüngeren Kunden. „Bei Terminen um 10 Uhr morgens kam es öfters vor, dass die Kunden verschlafen hatten. Dann bekam ich, wenn ich Glück hatte, einen Anruf, dass dieser nicht wahrgenommen werden konnte.“

Es war außerdem eine Herausforderung für Stephanie, ihre jungen Kunden zu erreichen. In Zeiten von Facebook und Online-Buchungen musste Stephanie endlich etwas dafür tun, ihre Zielgruppe effektiver zu erreichen.

- Zeitaufwendige Buchungsprozesse
- Hohe Terminausfallrate
- Nicht ausgeschöpftes Kundenpotenzial

- Unpraktische Terminführung
- Ineffektive Zielgruppenansprache
- Fehlende persönliche Kundenansprache

# DIE LÖSUNG

Für Stephanie war es anfangs schwierig mit ihrem Unternehmen Erfolg zu haben, da sie ihre Branche erst etablieren musste. Doch je mehr Terminanfragen gestellt wurden, desto klarer wurde ihr, dass sie etwas ändern musste, um eine effizientere Arbeitsstrukturierung zu ermöglichen. Deshalb entschied sie sich dafür, SHORE in ihrem Unternehmen einzusetzen. Durch SHORE bekommt Stephanie nicht nur einen digitalen Terminkalender ([SHORE CRM](#)), den sie in ihrem Geschäft, aber auch über die SHORE Business App unterwegs nutzen kann, sondern auch eine Kundendatenbank, sowie den Zugang zu exklusiven Partnernetzwerken ([SHORE Network](#)).

Stephanies persönliche Lieblingsfunktion von SHORE ist die [Business App](#), da sie durch diese nicht mehr ihren dicken Terminkalender täglich bei sich tragen muss, sondern ihre Termine bequem über die App verwalten kann.

Dank [SHORE Online Booking](#) kann Stephanie ihre Kunden jetzt auch im Internet abholen. Dank der Online-Buchungs-Funktion auf ihrer Webseite und ihrer Facebook-Seite können ihre Kun-

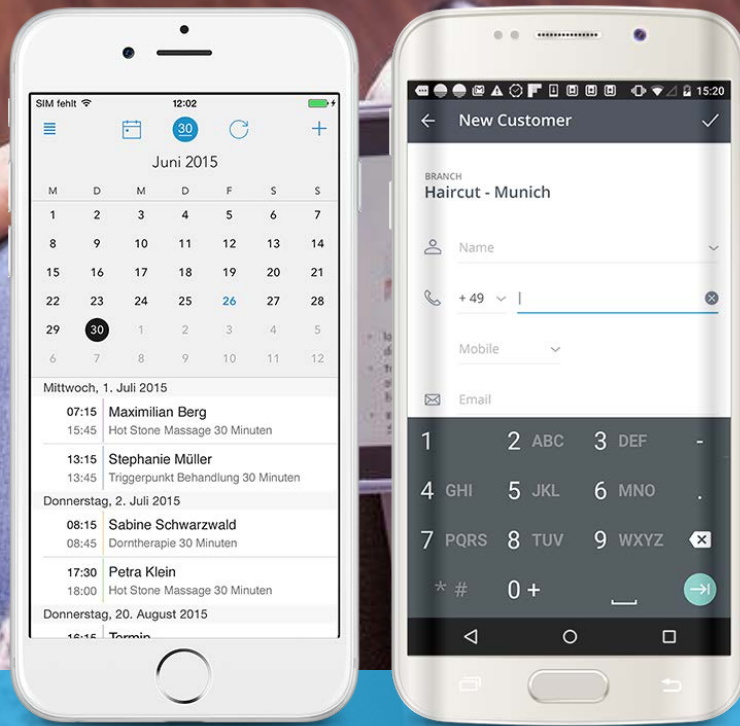
den auch außerhalb ihrer Öffnungszeiten einen Termin bei ihr vereinbaren. „Auch wenn ich manuell Termine eintrage oder verschieben muss, kann ich das durch SHORE mit ein paar einfachen Klicks schnell erledigen.“

Auch Stephanies Terminausfälle haben sich stark reduziert. Dank der Erinnerungs-SMS, die einen Tag vor dem Termin verschickt wird, werden die Kunden bequem an ihren Termin erinnert. Besonders lieben es die Kunden, dass Stephanie die SMS-Erinnerungen und -Newsletter mit ihrer persönlichen Signatur verschicken kann. „Meine Kunden nennen mich Zahnfee. Darum habe ich diesen Namen auch für meine SMS übernommen.“ Durch dieses Extra kann Stephanie den persönlichen Kontakt zu ihren Kunden ausbauen und deren Zufriedenheit weiter steigern.

„Ich habe meinen Kunden ein frohes neues Jahr gewünscht und das ist sehr gut angekommen. Mein Handy hat nicht mehr still gestanden und alle haben meine Glückwünsche erwidert!“

- Online-Buchung über die Webseite und Facebook
- Personalisierte Signatur

- Portabler Terminplan über die SHORE Business App
- Newsletter- und Erinnerungs-SMS



*„Besonders toll ist die SHORE Business App. Damit habe ich meinen Terminkalender und meine Kundendaten immer griffbereit.“*

## DAS ERGEBNIS

100%

Der mit SHORE erreichten Kunden sind zufrieden.

25%

Der Terminanfragen werden bereits über SHORE Online Booking an Stephanie gestellt.

90%

Weniger Terminausfälle.

DEMO ANFORDERN