



SHORE CASE STUDY

BEAUTIQUE STEFANIE

In Stefanies Beautique werden 40 Termine pro Monat über SHORE von Kunden ausgemacht, die sie sonst nicht für sich gewinnen konnte. Bei diesen Terminen hat Stefanie keine Ausfälle. 90% ihrer Neukunden werden zu Stammkunden. Alle Kunden sind mit dem Service von SHORE zu 100% zufrieden.



„Für mich hat sich SHORE gelohnt, wenn ich sonntags sehe, wie viele Buchungen eingehen, ohne das Haus verlassen zu müssen.“

Stefanie Schäfer, Geschäftsführerin Beautique Stefanie, Pfedelbach



ÜBER BEAUTIQUE STEFANIE

Seit Jahren ist Stefanie als staatlich- und international anerkannte Kosmetikerin erfolgreich. Durch zahlreiche Auslandsaufenthalte und Schulungen konnte sie sich in den verschiedensten Bereichen weiterbilden. Auch auf Kreuzfahrtschiffen und als Rezeptionistin in einem 5-Sterne-Hotel-Spa war sie erfolgreich tätig.

Jedoch vermisste Stefanie im Hotelbetrieb die Kreativität, die sie in einem eigenen Studio verwirklichen kann. Auch wollte sie ihren Kunden auf Augenhöhe begegnen und einen kreativen Austausch fördern.

„Ich wollte ein eigenes Studio für allgemeine Kosmetik in meiner Gegend eröffnen, da es bereits viele hochspezialisierte Studios gibt.“

Jetzt kann Stefanie ihre hochqualitativen Behandlungen in einem entspannenden und wohltuenden Ambiente mit herausragendem Service verbinden. Sie hat sich zum Ziel gesetzt für ihre Kunden Workshops anzubieten. „Ich möchte meinen

Kunden nicht nur Wellness und Kosmetik bieten, sondern in meinen Workshops auch zeigen, dass sie sich selbst jeden Tag ein bisschen Wellness gönnen können.“

Für ihre Zukunft wünscht sich Stefanie ein Beauty-Team aufzubauen, mit dem sie ihren Kunden ein Komplettpaket zur Seite stellen kann und ihnen bei allen Themen rund um Schönheit und gesunder Lebensführung helfen kann.

Name	Beautique Stefanie
Branche	Beauty
Produkt	Shore CRM, Online Booking, Web
Land	Deutschland
Stadt	Pfedelbach
Größe	1 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Stefanie führt ihr Studio allein. Sie verwöhnt ihre Kunden, organisiert Termine, beantwortet E-Mails und vieles mehr. Jedoch wurde es schwerer ihren Kunden eine gleichbleibende Servicequalität zu bieten, je besser ihr Geschäft angenommen wurde. Sie kämpfte mit einem unpraktischen Kalender, den sie nicht immer bei sich hatte. Zudem war es nicht möglich Termine am Wochenende oder montags auszumachen, wenn Stephanies Geschäft geschlossen war.

„Ich habe in meiner Zeit als Rezeptionistin gelernt, dass man erreichbar sein muss, wenn man seinen Kunden einen Telefonkontakt anbietet, da diese kein zweites oder drittes Mal anrufen werden.“

Diese ständige Erreichbarkeit konnte Stefanie jedoch nicht garantieren. Sie versuchte ihre Kunden mit Telefonaten und Rückrufen zu erreichen. Diese waren jedoch nicht nur zeitaufwändig, sondern bedeuteten auch einen erhöhten Mate-

rialverbrauch. „Bei jedem Anruf, der mich während eines Termins erreichte, musste ich meine Handschuhe ausziehen, das Telefonat annehmen, meine Hände erneut waschen und neue Handschuhe anziehen. Dabei konnte ich jedoch meinen eigenen Ansprüchen nicht genügen. Ich will meine gesamte Aufmerksamkeit auf den Gast konzentrieren, doch wenn dauernd das Telefon klingelt, kann ich das nicht leisten.“

Stefanie beschäftigt häufiger freie Mitarbeiter. Um die Termine mit diesen zu koordinieren, musste sie oft zwischen ihren Kunden und ihren Mitarbeitern als Schnittstelle fungieren.

Dazu kam noch, dass ihre Kunden Termine nicht wahrgenommen haben. Das bedeutete für Stefanie kurzfristig vergeudet Zeit, die sie nicht mehr an neue Kunden vergeben konnte.

Damit Stefanie ihr Geschäft auch alleine zu ihrer eigenen Zufriedenheit und der ihrer Kunden führen zu können, beschloss sie ihre Probleme aktiv anzugehen.

→ Unpraktischer Terminkalender

→ Keine eigene Homepage

→ Zeitaufwändige Telefonate

→ Unübersichtliche Terminführung

→ Keine umfassende Erreichbarkeit

→ Häufige Terminausfälle

DIE LÖSUNG

Um ihren Kunden einen exklusiven Service bieten zu können, entschied sich Stefanie ihre Terminbuchung auch online anzubieten. Auf einer Beauty-Messe entdeckte sie SHORE und war gleich davon begeistert. Sie kann durch SHORE eine Kundendatenbank ([SHORE CRM](#)) führen, eine Online Terminbuchung ([SHORE Online Booking](#)) anbieten und ihren Kunden mit einem neuen, professionellen Webauftritt ([SHORE Web](#)) gegenüberreten.

Für Stefanie stellte sich schnell eine Erleichterung ihres Arbeitsalltags heraus. Endlich konnten alle freien Mitarbeiter ihre Termine selbstständig verwalten. Durch die [SHORE Business App](#) erhalten Stephanies Helfer ihre eigenen Zugänge zum Buchungstool. Dank der Online Buchung für ihre Kunden und der gemeinsamen Verwaltung des Terminkalenders spart Stefanie viel Zeit. Während den Behandlungen gibt es jetzt deutlich weniger Störungen durch Telefonate. „SHORE hilft mir meine Kunden einfacher zu erreichen. Durch die Online Buchung gewinne ich mehr Neukunden hinzu, die sich nicht getraut hätten bei mir anzurufen, oder die sich spontan für eine Behandlung

entscheiden.“ Jetzt ist Stefanie 24 Stunden am Tag erreichbar, auch am Wochenende oder wenn ihr Geschäft geschlossen ist. Stefanie nutzt die Kundendatenbank um ihre Kunden schnell und einfach kategorisieren zu können. Außerdem kann sie Notizen zu ihren Kunden vermerken, sowie die letzten Termine und Leistungen überblicken.

„Für mich ist SHORE eine Möglichkeit, ein fehlerfreies Arbeiten zu fördern. Durch die Bestätigungen werden Fehler in der Terminvergabe minimiert.“ Stefanie ist es wichtig, dass ihre Kunden auch zu vereinbarten Terminen erscheinen. Dabei hilft ihr die Erinnerungsfunktion von SHORE. Durch die Erinnerung-SMS hat sich ihre Terminausfallquote stark reduziert. SHORE hat außerdem Stephanies Webseite erstellt. „Ich bin froh, dass SHORE sich darum gekümmert hat. Der erste Entwurf war gleich der richtige für mich.“

Dank SHORE kann Stefanie jetzt zusätzlich zu ihren exklusiven Leistungen auch einen Service bieten, der ihren Kunden das Gefühl gibt, in guten Händen zu sein.

→ Terminverwaltung über SHORE Business App

→ Neukundenakquise durch Online Buchung

→ Professioneller Webauftritt

→ Newsletter- und Erinnerungs-SMS



„Dank SHORE sind meine Kunden vom ersten Kontakt bis zur Verabschiedung rundum zufrieden.“

DAS ERGEBNIS

25%

Der Kunden werden allein dank SHORE erreicht.

1.000€

Mehr Umsatz pro Monat durch die mit SHORE gebuchten Termine.

100%

Reduktion der Terminausfälle.

[DEMO ANFORDERN](#)