



SHORE CASE STUDY

FRISEURSALON QUEERSCHNITT

Mit SHORE hat Matthias eine bessere Übersicht über seinen Kalender. Bereits 80% seiner Kunden und 50% seiner Stammkunden vereinbaren ihre Termine über die Online Buchungsfunktion. Sobald ein Kunde online bucht, wird Matthias per SMS und E-Mail benachrichtigt und kann direkt darauf reagieren.



„Den Kalender in SHORE kann ich so gestalten, wie ich will und wie ich ihn brauche. Das ist ein großer Vorteil von SHORE “

Matthias Seiffert-Bernsmann, Inhaber und Geschäftsführer
Friseursalon Queerschnitt



ÜBER FRISEURSALON QUEERSCHNITT

Nachdem Matthias viel Berufserfahrung als Friseur gesammelt hat, beschloss er vor zehn Jahren, sein eigener Chef zu werden. Am 1. März 2006 eröffnete er in der nordrhein-westfälischen Stadt Hamm seinen Friseursalon. Durch Mundpropaganda verbreitete sich die ausgezeichnete Leistung des Friseurmeisters und seinen Mitarbeitern wie ein Lauffeuer bis in die umliegenden Großstädte.

Neben seiner Selbstständigkeit kümmert sich Matthias auch um den Nachwuchs. Er bildet nicht nur im eigenen Betrieb aus, sondern setzt sein Fachwissen und praktische Erfahrungen für externe Ausbildungen, zum Beispiel an der Berufsschule, ein. In seinem Unternehmen legt er besonderen Wert auf eine qualitativ hochwertige Produktpalette sowie auf die Zufriedenheit seiner Kunden, aber auch Mitarbeiter. „Wenn meine Kunden und meine Mitarbeiter glücklich sind, dann bin ich auch ein glücklicher Chef.“

Sein Ziel für die Zukunft ist, trotz hoher Kundenanzahl, immer genug Zeit für die Kunden zu haben und für sie da sein. Denn schließlich ist das der Hauptgrund, wieso er seinen eigenen Friseursalon gegründet hat: „Die Kunden stehen bei mir immer im Vordergrund.“

Name	Friseursalon Queerschnitt
Branche	Friseur
Produkt	SHORE CRM, SHORE Booking
Land	Deutschland
Stadt	Hamm
Größe	4 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Die größte Schwierigkeit im Tagesgeschäft für Matthias war, sich einerseits vollständig auf seine Kunden einlassen zu können und gleichzeitig Terminanfragen via Telefon annehmen und bearbeiten zu können. „Ich musste sehr oft unterbrechen, während ich einem Kunden die Haare gewaschen oder geschnitten habe, um den Telefonhörer abzuheben.“ Befriedigend war das weder für seine Kunden, noch für ihn.

Dieser Stress fing morgens mit dem ersten Kunden an und hörte auch nach Feierabend nicht auf. So bekam Matthias oft private Anfragen auf sein Mobiltelefon oder über Facebook, ob er am nächsten Tag noch einen Termin einschieben kön-

nte. Die Herausforderung dabei war, dass der Friseurmeister seinen Terminkalender immer im Geschäft ließ, da es viel zu umständlich wäre, ihn immer mit sich herumzutragen. Die außerhalb der Geschäftszeiten vereinbarten Termine musste sich Matthias so notieren, dass er nicht vergaß, sie im Tageskalender zu vermerken.

Ein weiteres Problem waren die Terminausfälle, wenn ein Kunde nicht erschien oder den Termin telefonisch nicht absagte. Matthias und seine Mitarbeiter, die sich auf die Terminbuchungen verließen, wiesen häufig Laufkundschaft ab, wodurch sie unnötige Umsatzeinbußen in Kauf nehmen mussten.

→ Unterbrechende Kundenanrufe

→ Unnötige Umsatzeinbußen

→ Terminbuchungen in der Freizeit

→ Unterbrochene Kundentermine

DIE LÖSUNG

Matthias ist Mitglied in der Handwerkskammer und nimmt regelmäßig an Innungsveranstaltungen teil, wo er sich mit den Kollegen aus der Branche austauschen kann. Der Geschäftsführer hat sich über vier verschiedene Software-Lösungen informiert.

Dass er sich für SHORE entschied, lag nicht nur an der individuellen und freundlichen Beratung vor Ort, sondern vor allem an der überzeugenden Performance der Anwendung.

Dazu zählen neben der benutzerfreundlichen Bedienung auch die Freiheiten, die man in der Nutzung hat, welche für ihn ausschlaggebend waren. „Den Kalender gestalte ich nach meinen persönlichen Bedürfnissen. Bei anderen Anbietern ist er sehr unübersichtlich und nicht anpassbar.“ Auch von zu Hause aus hat der Inhaber des Friseursalons Zugriff auf seinen Terminplan, behält ihn immer im Blick und wird sofort informiert, wenn ein neuer Termin gebucht wird. Seinen Feierabend kann er seitdem viel entspannter genießen.

Seit einigen Monaten nutzt Matthias nun die SHORE Online Terminbuchungsfunktion ([SHORE Online Booking](#)), die SMS-Terminreminder sowie die [SHORE Business App](#). Seine Kunden

schätzen die Online Terminbuchung nicht nur, wenn sie selbst einen Termin vereinbaren, sondern auch, wenn sie bereits vor Ort sind. „Nun muss ich meine Arbeit nicht mehr unterbrechen, sondern kann mich voll und ganz auf den Kunden konzentrieren. Das ist eindeutig eine Win-Win-Situation.“

Auf Laufkundschaft können der Geschäftsführer und seine Mitarbeiter jetzt besser eingehen, da die Kunden an ihre Termine erinnert werden und ihre Termine online unkompliziert stornieren können. So haben sich neben der Terminausfallquote auch die Umsatzeinbußen verringert.

Mit Hilfe von SHORE hat Matthias es geschafft, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern, denn nun kann sich sein Team ganz auf die Kunden konzentrieren.

Den Kollegen aus den Innungsveranstaltungen hat er die Software-Lösung von SHORE bereits weiterempfohlen. Er selbst will bis 2017 unter anderem die Homepage von SHORE beziehen ([SHORE Web](#)), sein Bezahlssystem auf SHORE umstellen ([SHORE Cash](#)) sowie eine App ([SHORE App](#)) für sein Geschäft entwickeln lassen.

→ Online Terminbuchungsfunktion

→ Termin-Erinnerungs-SMS

→ Individuelle Anpassung des Kalenders

→ Benutzerfreundlicher Bedienung



„SHORE ist in der Bedienung viel einfacher und übersichtlicher als die Software-Lösungen anderer Anbieter.“

DAS ERGEBNIS

80%

Seiner Kunden haben die Umstellung auf die Online Buchungsfunktion positiv aufgenommen.

5

Neukunden gewinnt Matthias im Durchschnitt pro Monat mit Hilfe von SHORE.

50%

Seiner Stammkunden nutzen bereits ausschließlich die Online-Buchungsfunktion.

[DEMO ANFORDERN](#)