



Tocco D'angelo
HAIRSTUDIO

SHORE CASE STUDY

TOCCO D'ANGELO HAIRSTUDIO

Roberto kann mit SHORE seinen Arbeitsalltag und den seiner Mitarbeiter deutlich besser organisieren. Mit der SHORE App kann er die Tagesagenda gleich von zu Hause aus verwalten. Bereits 75% seiner Kunden nutzen die Online-Buchungsfunktion. Durch die SMS-Erinnerungsfunktion konnte die Anzahl der ausgefallenen Termine um 30% reduziert werden.



„Tocco D'Angelo ist eine exklusive Beauty-Oase. Deshalb arbeiten wir mit SHORE - die Software steht ebenfalls für Exklusivität.“

Roberto Cianciarulo Lombardi, Inhaber und Geschäftsführer
Tocco D'Angelo Hairstudio



ÜBER TOCCO D'ANGELO HAIRSTUDIO

Im Mai 2011 haben Roberto und seine Freundin Daiana das Tocco D'Angelo Hairstudio gegründet und ihr Hobby zum Beruf gemacht. „Wir lieben unseren Beruf und das sehen unsere Kunden auch. Wir führen unser Geschäft mit Herz und Seele.“ Der Grund für den Schritt in die Selbstständigkeit war die Vision einer exklusiven Beauty-Oase. Aufgrund des originellen Angebots, welches eine Rund-um Versorgung unter einem Dach bietet, konnte der Kundenstamm schnell erweitern werden. Die Zielgruppe besteht vor allem aus berufstätigen Müttern, welche ihre eingeschränkte Freizeit optimal nutzen wollen.

Besonderen Wert legen Roberto und Daiana auf die persönliche Beziehung zu ihren Kunden und deren Zufriedenheit. „Es ist schön, wenn die Kunden kommen, man sich mit ihnen unterhält und einen Kaffee trinkt, den Kundenwunsch erfüllt und der Kunde am Ende des Termins glücklich den Laden verlässt.“

Ziel der beiden ist, neben dem Ausbauen der Wohlfühl-Oase, ein attraktiver Arbeitgeber mit ausgezeichneten Leistungen

sowie erstklassigen Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten zu sein. „Nach dem Umbau unseres Studios wollen wir eine besondere Lehre anbieten. Das heißt, wir wollen neben der Friseurlehre eigene Weiterbildungen anbieten. Damit soll unseren zukünftigen Auszubildenden und Mitarbeitern unser umfangreiches Wissen aus erster Hand weitervermittelt werden. Der Vorteil hierbei ist, dass es der Inhalt auf unser exklusives Angebot zugeschnitten ist.“

Name	Tocco D'Angelo Hairstudio
Branche	Friseur
Produkt	SHORE CRM, Online Booking
Land	Schweiz
Stadt	Niederuzwil
Größe	3 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Eine besondere Herausforderung für Roberto und Daiana im täglichen Arbeitsablauf war, die handgeschriebene Agenda noch vor dem Vorbereiten des Studios durchzugehen und einen Überblick über den Tag zu bekommen. „Wenn wir im Laden sind, verschaffen wir uns als erstes einen Überblick, was über den Tag verteilt alles anfällt. Manche Termine brauchen eine längere Vorbereitungszeit als andere.“ So mussten die beiden mit genug Vorlaufzeit im Laden sein, um dann noch ausreichend Zeit zu haben, das Studio für das Tagesgeschäft vorzubereiten. Oft kamen auch außerhalb der Geschäftszeiten und am Wochenende Kunden auf ihn zu, die seine privaten Kontaktdaten

→ Zeitaufwendige Tagesplanung

→ Viele Terminausfälle

haben oder sich über Facebook meldeten, um spontan einen Termin zu vereinbaren. Einer der beiden Geschäftsführer musste daraufhin in den Laden fahren, damit sie den Termin händisch in den Terminkalender eintragen konnten. Wenn dafür in ihrer Freizeit keine Zeit blieb, kam es durchaus mal vor, dass der ein oder andere Termin vergessen wurde zu notieren.

Aber nicht nur die beiden waren davon betroffen. Auch die Kundschaft versäumte ab und zu einen schon vor längerer Zeit vereinbarten Termin. Einen Überblick über den Tagesablauf zu behalten, erwies sich als herausfordernd.

→ Spontane Terminbuchungen

→ Unnötiger Freizeitverlust

DIE LÖSUNG

Als das Hairstudio bekannter wurde und der Kundenstamm wuchs, erhöhten sich auch die Terminanfragen. Um diese besser managen zu können, entschieden Roberto und Daiana, sich eine Software anzuschaffen. „Am Anfang habe ich mich mit browserbasierten Softwarelösungen, wie beispielsweise Net Agenda auseinandergesetzt. Die Anwendung war mir aber zu umständlich.“

Als sie auf SHORE stießen, waren sie vor allem von der Online-Terminbuchungsfunktion ([SHORE Online Booking](#)) sowie der SMS-Erinnerungsfunktion begeistert. „Private Anfragen laufen jetzt über die Online-Buchung. Ich muss nicht mehr ins Geschäft gehen, sondern sage den Interessenten, sie sollen den Termin online buchen. So können wir unseren Feierabend genießen und müssen nicht 24 Stunden in Bereitschaft sein“.

Auch findet Roberto, dass die [Online-Terminbuchungsfunktion](#) auf jeden Fall eine Verbesserung für die Kunden ist. „Viele unserer Kunden arbeiten den ganzen Tag und möchten ihre Pause nicht für eine Terminbuchung via Telefon unnötig

verkürzen, da man oft in Warteschleifen hängt. Mit der Online-Funktion können sie das ganz bequem und unkompliziert zwischendurch vom PC oder Smartphone aus machen.“ Roberto und seine Mitarbeiter können bereits von zu Hause aus die Tagesagenda einsehen und genug Zeit für die Vorbereitung des Studios einplanen.

Positiv überrascht hat ihn die Funktion, Statistiken anzeigen lassen zu können. Damit haben die zwei Inhaber immer im Blick, welche Leistungen von wem und vor allem wie oft gebucht werden.

Als nächsten Schritt möchten sich Roberto und Daiana eine eigene [App](#) von SHORE kreieren lassen, um den Kunden die Terminbuchung noch weiter zu erleichtern.

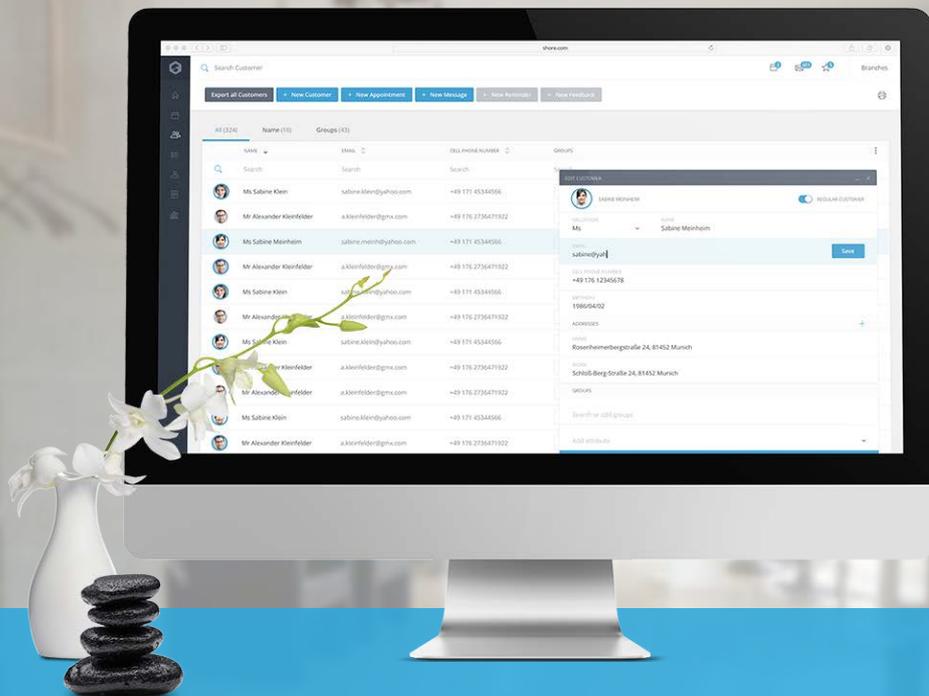
Mit SHORE an ihrer Seite sind die beiden auf jeden Fall einen Schritt näher an der Verwirklichung ihrer Vision einer Beauty-Oase mit einem exklusiven Kopf-bis-Fuß-Angebot und deren Wachstum.

→ Online Terminbuchungsfunktion

→ Termin-Erinnerungs-SMS

→ Einfache Tagesplanung durch die Kalenderansicht

→ Benutzerfreundlicher Kundensupport



„SHORE ist deutlich besser als die Konkurrenz.“

DAS ERGEBNIS

75%

Ihrer Kunden nutzen die On-line Terminbuchungsfunktion von SHORE.

1

Produkt bietet ihnen ein Komplettpaket, passgenau auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten.

30%

Weniger Ausfallquote bei gebuchten Terminen.

DEMO ANFORDERN