



**SHORE** CASE STUDY

# FONGS KUNG FU SCHOOL

Mit SHORE sendet Michael seine Newsletter gezielt an die richtigen Kundengruppen. Das Kundenmanagement hat sich für ihn deutlich erleichtert. Die Terminplanung ist mit der SHORE Kalenderfunktion erheblich übersichtlicher. Michael reagiert mit der Chat-Funktion direkt auf Terminanfragen von Kunden und Interessenten.



„Die Terminplanung wird erheblich erleichtert. Durch die Chatfunktion kann ich unkompliziert mit Interessenten in Kontakt treten.“

Michael Punschke, Inhaber  
Fongs Kung Fu School



## ÜBER FONGS KUNG FU SCHOOL

Mit dem Tod der Kampfkunst-Legende Bruce Lee kam in Michael der Wille auf, die Kunst des Kung Fu erlernen zu wollen. Dass es in Deutschland zu der Zeit noch keine chinesischen Schulen gab, veranlasste ihn dazu, nach Asien zu reisen und dort diese Kunstfertigkeit zu erlernen. Nach seiner Rückkehr hatte Michael den Wunsch, die chinesische Tradition in Europa verbreiten zu wollen. Zusammen mit ein paar Freunden leistete er Pionierarbeit.

1994 gründete er die Fongs Kung Fu School in München mit dem Ziel, die Kampfkunst in Deutschland bekannt zu machen, um eine Tradition zu erhalten. Da bei ihm traditionelle, gesundheitliche Aspekte und Selbstverteidigung im Vordergrund stehen, spricht er von Kampfkunst - der reine Wettkampf, der im Kampfsport gefunden wird, erhält eine geringere Priorität.

Das traditionelle Training soll helfen den Menschen aufzubauen, unsere persönlichen Stärken und Schwächen zu erkennen und so den Charakter auszubilden. Durch Kung Fu wird eine Verbind-

ung zu sich selbst gefördert und innere Werte gestärkt. „Das Schönste ist, die Entwicklung der Teilnehmer zu sehen, die als Kind angefangen haben und heute, 20 Jahre später, immer noch dabei sind.“

Die Bildung der einzelnen Charaktere durch die langjährige Ausbildung in der Kampfkunst, und der Respekt und Erhalt der traditionellen Kampfkunstmilieus für die nächste Generation ist für Michael der größte Reiz seiner Selbständigkeit.

<b>Name</b>	Fongs Kung Fu School
<b>Branche</b>	Sport
<b>Produkt</b>	SHORE CRM, SHORE Online Booking, SHORE Web
<b>Land</b>	Deutschland
<b>Stadt</b>	München
<b>Größe</b>	7 Mitarbeiter

# DIE HERAUSFORDERUNG

„Meine Tage sind ziemlich voll – morgens biete ich das Personal Training an, nachmittags und abends gebe ich Gruppentrainings und unterrichte Klassen.“ Für das eigene Training, die Terminbuchungen und die administrativen Tätigkeiten blieb nicht mehr viel Zeit. Vor allem die Kundenbetreuung, die telefonischen Anfragen und Planungen von Probetrainings stellten eine große Herausforderung dar. Mit wachsender Bekanntheit der Fongs Kung Fu School stiegen die Teilnehmerzahlen stetig – und damit auch der Planungs- und Administrationsaufwand.

- Hoher Planungsaufwand
- Steigende Teilnehmerzahlen

Seit längerem arbeitet Michael mit der amerikanischen Software-Lösung PerfectMind. Diese ist speziell für den Fitness-Bereich entwickelt und eignet sich gut zur Trainingsstunden-Planung. Doch hat die Management-Software ihre Grenzen: „Für die Terminbuchung ist diese Anwendung viel zu komplex.“ Im Kundenmanagement verzweifelte Michael am aufwendigen Newsletter-Versand. „Ich musste immer per Hand im Verteiler die richtigen Kunden heraussuchen, dass sie den für sich bestimmten Newsletter erhalten. Das war sehr umständlich.“

- Aufwendiger Newsletter-Versand
- Komplexe Terminbuchungsfunktion

# DIE LÖSUNG

Durch SHORE vereinfacht sich der Arbeitsablauf in vielerlei Hinsicht. Die Kunden stellen online ihre Anfragen über das [SHORE Online Booking](#) und Michael kann direkt darauf reagieren. Über die Chat-Funktion kann er mit Interessenten unkompliziert in Kontakt treten, falls ihnen bei der Anfrage ein Fehler unterlaufen ist oder er noch Rückfragen hat. Somit kann er die Kunden von Anfang an in die richtige Gruppe einordnen.

Die größte Erleichterung erfährt Michael über die Newsletter-Funktion. „Die Kunden sind von Beginn an den korrekten Gruppen zugeordnet. Nun muss ich nur noch eine Gruppe auswählen und der Newsletter kann gesendet werden.“ Mit SHORE spricht er gezielt die Kunden an und spart sich viel Zeit in der Vorbereitung.

Die Feedback-Funktion finden vor allem die Kunden toll. Sie freuen sich, dass sie schnell eine Reaktion auf ihr Feedback

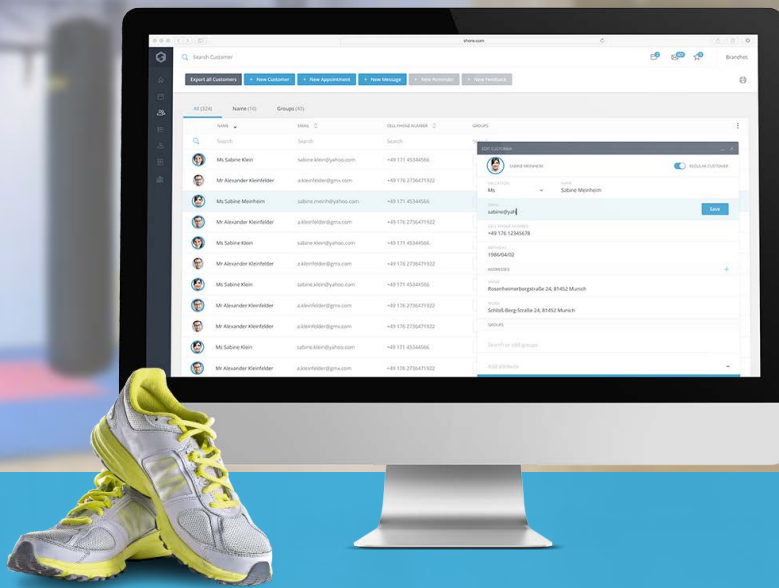
- Chat-Funktion bei Terminanfragen
- Feedback-Funktion für Kunden

kommen. „Gerade in der heutigen Zeit mit den technischen Möglichkeiten ist es wichtig, innerhalb kurzer Zeit zu reagieren und zu antworten.“

Neu benutzt Michael nun das SMS-Marketing. „Viele Kunden lesen ihre E-Mails nicht oder überfliegen sie nur. Das kenne ich von mir selbst auch.“ Wenn die Newsletter als SMS gesendet werden, können die Kunden ihn direkt aufrufen und er geht nicht in der E-Mail-Flut unter. Der Inhaber ist bereits gespannt, wie diese Neuerung bei den Kunden ankommen wird.

Bereits Bruce Lee lehrte uns, dass das Wertvollste im Leben die Zeit ist – Leben heißt mit der Zeit richtig umzugehen. Michael hat mit SHORE eine einfache Möglichkeit gefunden, seinen Alltag zu entlasten und hat nun mehr Zeit für sein eigenes Training.

- SMS-Marketing zusätzlich zum E-Mail-Versand
- Erstellung von Kundengruppen



„Die Funktion, Newsletter an bestimmte Kundengruppen senden zu können, hat mich positiv überrascht. So muss ich die Zielgruppen nicht mehr individuell zusammensuchen.“

## DAS ERGEBNIS

25%

Der Newsletter-Empfänger reagieren direkt mit einer Antwort.

30%

Mehr Termine werden gebucht.

60%

Der Neukunden werden zu Stammkunden.

DEMO ANFORDERN