

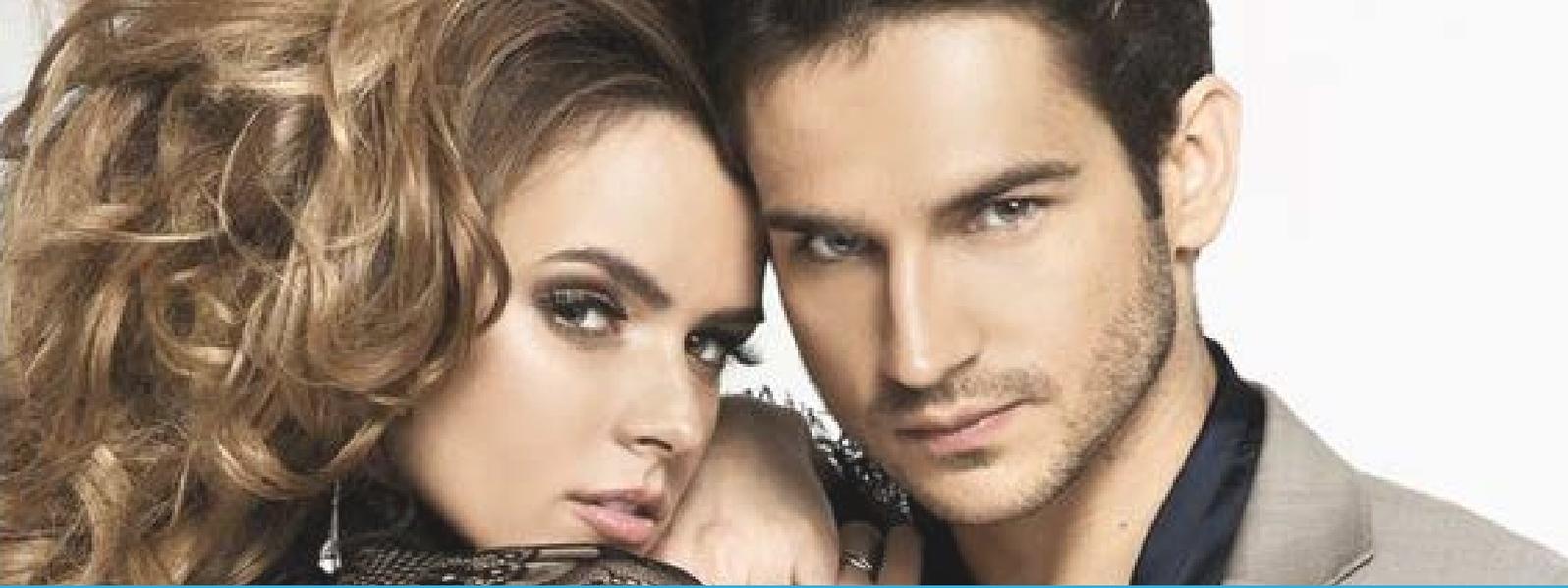


Alchemy. Hair. Solutions.

SHORE CASE STUDY

ALCHEMY.HAIR.SOLUTIONS.

In Tamaras und Edisas Alchemy.Hair.Solutions, buchen 40% der Kunden ihre Termine über SHORE online. Schon jetzt hat sich ihre Terminausfallquote um 50% reduziert. Dank SHORE konnten die beiden bereits 10% mehr Umsatz erwirtschaften.



„SHORE hilft mir meine eigenen Ansprüche zu verwirklichen, da ich mir jetzt keine Gedanken mehr über ein klingelndes Telefon machen muss.“

Tamara Haberl, Geschäftsführerin
Alchemy.Hair.Solutions., München



ÜBER ALCHEMY.HAIR.SOLUTIONS.

Für Tamara stand schon von klein auf fest, dass sie einmal Friseurin wird. In Rekordzeit absolvierte sie ihre Ausbildung und die Meisterschule. Mit 19 Jahren war sie bereits Friseurmeisterin. Zunächst arbeitete Tamara als Angestellte von Edisa bei Alchemy.Hair.Solutions. Jedoch war schnell klar, dass die beiden nicht nur die Liebe zum Haarschneiden verband, sondern auch eine enge Freundschaft.

Es dauerte nicht lange, bis Tamara nicht nur als Freundin, sondern auch als Geschäftsführerin an Edisas Seite stand. Gemeinsam führen sie das Alchemy.Hair.Solutions. und verwöhnen ihre Kunden im modernen Barockstil eingerichteten Salon. Sie setzen sich ständig wieder neue Ziele, damit sie auch ihren Kunden neue Trends und Techniken bieten können.

„In unserem Salon herrscht eine lockere und harmonische Atmosphäre. Uns ist wichtig, dass sich unsere Kunden wohl fühlen und nach einem Besuch bei uns glücklich und entspannt sind.“ Die beiden legen zudem Wert darauf, dass sie ihren Kunden einen perfekten Service bieten. Ihre Kunden werden nicht nur

während der Behandlung verwöhnt, sondern bekommen auch noch Tipps und Tricks gezeigt, wie ein professionelles Styling auch zu Hause zu erreichen ist.

Tamara und Edisa führen ihren Salon als harmonisches Duo, das sich mit Leidenschaft und Freude jedem Kunden widmet. Dabei verfolgen sie dem Grundsatz: „Wir stylen nicht nur Haare, weil es unser Job ist, sondern weil wir wollen, dass sie schön sind und unsere Kunden glücklich.“

Name	Alchemy.Hair.Solutions.
Branche	Friseur
Produkt	SHORE CRM, Online Booking, Network, Web
Land	Deutschland
Stadt	München
Größe	2 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Tamara und Edisa sind ein starkes Team, das sich die positive Veränderung ihrer Kunden zum Ziel gesetzt hat. Jedoch waren auf dem Weg bis zum perfekten Haarschnitt noch einige Hürden zu meistern. Für die beiden, die sich auf die Fahne geschrieben haben, einen perfekten Service zu bieten, war es schwierig, diesen auch zu verwirklichen. Die häufig anfallenden Anrufe von Kunden, die einen Termin bei ihnen ausmachen wollten, wurden zur Belastung.

„Es war sehr oft so, dass Kunden angerufen haben, oder für eine Terminabsprache in den Laden gekommen sind. Dann waren wir für ein paar Minuten beschäftigt und konnten uns nicht um unsere Kunden kümmern. Und wenn das dann drei Mal während eines Kundentermins passiert, dann fehlt uns schon eine halbe Stunde.“ Auch wenn Tamara und Edisas Kunden großes Verständnis

→ Zeitaufwändige Telefonate

→ Schlechte Erreichbarkeit

haben, so entsprach es nicht ihren eigenen Vorstellungen. Sie wollten ihren Kunden ihre volle Aufmerksamkeit schenken. Ein weiteres Problem für die beiden waren Terminausfälle. Häufig sagten Kunden sehr kurzfristig ab, oder erschienen nicht zu Terminen. „Natürlich versuchten wir unseren Kunden zu sagen, dass ein Anruf eine Stunde vor dem Termin für uns nicht praktikabel ist, da wir so kurzfristig keinen neuen Termin vergeben können. Unsere Stammkunden verstanden das auch, aber bei neueren Kunden war es schwierig.“

Weiterhin hatten Tamara und Edisa keine eigene Webseite. Ohne die nötigen IT-Kenntnisse haben sie sich an diese Thematik nicht herangetraut, und eine Fachkraft zu engagieren war ein zu hoher finanzieller Aufwand.

Die beiden wussten, dass sie die Aufgaben gemeinsam lösen mussten, genauso wie sie im Salon an einem Strang ziehen.

→ Mangelnde Terminalsicherheit

→ Keine eigene Webseite

DIE LÖSUNG

Ab und an stolperten Tamara und Edisa bereits über Online-Buchungen im Internet, jedoch wussten sie nichts Näheres über Software-Lösungen. Erst als ihnen SHORE vorgestellt wurde, wussten sie, dass sie die Vorteile auch für sich nutzen wollten. Zunächst wurde für Alchemy.Hair.Solutions. eine individuelle Webseite ([SHORE Web](#)) erstellt, mit der die beiden Friseurinnen auch online perfekt aufgestellt sind. „Wir haben von Webseiten beide keine Ahnung und normalerweise kostet sowas richtig viel Geld. Jetzt haben wir nicht nur eine Webseite, die wir bezahlen können, sondern auch jemanden, der uns die Pflege abnimmt.“

Dank der Online-Buchungsfunktion ([SHORE Online Booking](#)) können ihre Kunden jetzt von zu Hause aus oder unterwegs einen Termin buchen. Dadurch sparen nicht nur die Kunden Zeit, sondern auch Tamara und Edisa. „Wir können uns endlich entspannt unseren Kunden widmen, ohne ständig im Kopf zu haben, dass gleich wieder das Telefon klingeln könnte.“

→ Terminverwaltung über SHORE Business App

→ Persönliche Kundenbetreuung

Außerdem verwalten die Geschäftsführerinnen ihre Termine auch mobil und sind nicht mehr auf ihren stationären Terminplan angewiesen. Mit der [SHORE Business App](#) tragen sie auch unterwegs Termine ein, oder bestätigen die online eingegangenen mit wenigen Klicks.

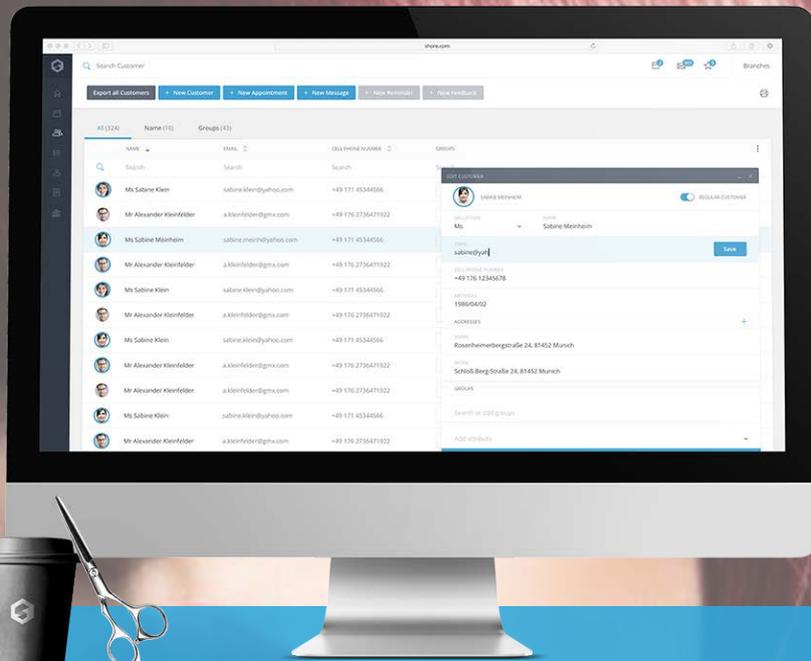
„Wir bekommen nur positives Feedback von unseren Kunden, die online gebucht haben. Vor allem sind sie von den Terminerinnerungs-SMS begeistert.“

Besonders gut gefällt den beiden der persönliche Kundendienst von SHORE. „Uns ist sehr wichtig, dass jemand an unserer Seite ist, der sich Zeit für uns nimmt, falls wir einmal Fragen haben sollten.“

Mit SHORE sind Tamara und Edisa ihrem Ziel, ihren Kunden einen perfekten Service in einer stressfreien Umgebung bieten zu können, ein großes Stück näher gekommen.

→ Zeitsparende Online-Buchung

→ Hochwertiger und persönlicher Webauftritt



„Für mich ist persönlicher Kontakt sehr wichtig. Deshalb bin ich froh, dass SHORE mir Kundenberater zur Seite stellt, die mich persönlich unterstützen.“

DAS ERGEBNIS

50%

Reduktion der Terminausfälle.

10%

Höhere Umsätze durch die dank SHORE gebuchten Termine.

40%

Ihrer Kunden buchen bereits online über SHORE.

DEMO ANFORDERN