



**SHORE** CASE STUDY

# DER RUHERAUM

Verena hat es mit SHORE bereits geschafft eine Umsatzsteigerung von 20% zu erreichen. 15% ihrer Kunden nutzen die Online Buchungsfunktion, wodurch sie 2 neue Kunden pro Monat gewinnt. Dank SHORE hat sich ihre Terminausfallquote schon um 90% reduziert. Verenas Kunden sind zu 100% mit dem Service von SHORE zufrieden.



„Mit SHORE war es Liebe auf den ersten Blick. Ich habe gesehen was es alles kann und dann wusste ich, dass ich SHORE für mein Unternehmen brauche“

Verena Haunschmid, Geschäftsführerin Der Ruheraum, Wien



## ÜBER DER RUHERAUM

Verena ist bereits seit einem Jahr selbstständig als Kosmetikerin und Fußpflegerin tätig. Zunächst übernahm sie zusammen mit ihrer Mutter die Karenzvertretung in einem Beautysalon. Es ergab sich, dass Verena den Salon von der Vorgängerin übernehmen konnte und nun mit „Der Ruheraum“ ihr eigenes Studio hat, in dem sie ihr eigener Chef sein kann.

„Jetzt kann ich mir meine Zeit selbst einteilen, so wie ich es möchte und wie ich am besten für meine Kunden da sein kann.“ Verena hatte es schwer eine Anstellung zu finden, da sie an vielen Allergien leidet. Jetzt kann sie in ihrem Salon nicht nur mit Produkten arbeiten, die sie selbst verträgt, sondern auch ihren Kunden die Vorteile von Naturkosmetik näher bringen. „Ich möchte mit dem Vorurteil aufräumen, dass Naturkosmetik nicht gut sei. Natürlich dauert es länger, aber dafür schädigt es die Haut nicht so sehr und man kann damit mindestens genauso gute Ergebnisse erzielen, wie mit herkömmlichen Produkten. Naturkosmetik ist eben nicht gleich Naturkosmetik.“

„Für mich ist es wichtig, meinen Kunden das Gefühl zu geben, dass sie sich bei mir Wohlfühlen und sie gerne zu mir kom-

men.“ Verena hat sich zum Ziel gesetzt ihren Kunden zu zeigen, dass sie sich auch in einer halben Stunde entspannen können, um wieder motiviert in den Tag zu starten. Die junge Kosmetikerin bildet sich ständig weiter, um ihren Kunden den besten Service und die neusten Techniken bieten zu können.

Als großes Ziel hat sich Verena gesetzt ein Familienunternehmen mit ihrer Mutter und ihrem Bruder aufzubauen. Gemeinsam wollen sie einen Salon eröffnen in dem man mit Kosmetik, Frisörangeboten und Massage rundum verwöhnt wird.

<b>Name</b>	Der Ruheraum
<b>Branche</b>	Beauty
<b>Produkt</b>	Shore CRM, Online Booking, Cash
<b>Land</b>	Österreich
<b>Stadt</b>	Wien
<b>Größe</b>	1 Mitarbeiter

# DIE HERAUSFORDERUNG

Verena wurde als selbstständige Unternehmerin besonders durch eine gesetzliche Reform in Österreich vor eine schwierige Herausforderung gestellt. Unternehmen mussten ab dem 01.01.2016 ein elektronisches Kassensystem führen. Doch Verena hat ihre Finanzen bisher mit einer einfachen Metallkassette geführt. Dadurch gestaltete sich nicht nur der Tagesabschluss schwierig. Ihre Buchhaltung beanspruchte auch viel Zeit ihres Tages, wenn sie nachverfolgte welche Ausgaben und Einnahmen sie hatte.

Zudem stand Verena vor einer weiteren Schwierigkeit. Sie versuchte sich so viel Zeit für ihre Kunden zu nehmen, wie sie nur konnte. Das bedeutete aber, dass sie während Behandlungen nicht erreichbar war. Weder telefonisch, noch persönlich im Laden, da sie diesen abschloss. Dadurch entgingen Verena viele Anrufe von Kunden, die sie teilweise auch durch Rückrufe

nicht mehr erreichen konnte, und die damit verbunden Umsätze.

Verena führte ihre Kundendaten handschriftlich in einem Karteikasten. Jedoch bedeutete das auch, dass es schwierig war Kundeninformationen zur Hand zu haben, wenn sie ein Kunde außerhalb ihrer Öffnungszeiten anrief. Generell war es schwierig für Verena auf ihre geschäftlichen Daten unterwegs zugreifen zu können. Obwohl sie ihr Geschäftstelefon mit nach Hause nahm um erreichbar zu sein, musste sie dennoch auch ihren unhandlichen Terminkalender bei sich tragen und die Daten ihrer Kunden ständig im Gedächtnis behalten.

Auf Dauer konnte Verena diese Aufgaben jedoch nicht allein bewältigen. Sie wusste, dass sie etwas gegen die Belastung tun musste.

- Fehlendes Kassensystem
- Zeitaufwändiger Tagesabschluss
- Umständliche Terminabsprachen

- Handschriftlich geführte Kundendatenbank
- Keine umfassende Erreichbarkeit

# DIE LÖSUNG

Ab und zu stieß Verena im Internet auf Reiseseiten, auf denen die Möglichkeit der Online Buchung angeboten wurde. Jedoch wusste sie nicht, dass es diese Funktion auch für kleinere Unternehmen gibt. Bis zu dem Moment, als ihr SHORE vorgestellt wurde. In einem persönlichen Beratungsgespräch wurden Verena die Vorteile einer Online Buchungsfunktion erklärt. Sie war sofort Feuer und Flamme für das System und beschloss, dass SHORE die Chance für sie war ihren Arbeitsalltag neu zu gestalten.

Verena hat mit SHORE ein neues, den gesetzlichen Vorschriften entsprechendes Kassensystem ([SHORE Cash](#)), eine digitale Kundendatenbank ([SHORE CRM](#)), sowie die Online Buchungsfunktion für ihre Webseite ([SHORE Online Booking](#)) erhalten.

Mit Hilfe der Registrierkasse kann Verena jetzt einfach einen Tagesabschlussbeleg erstellen lassen, den sie für ihre Buchhaltung ablegen kann. Dadurch spart sie sich das händische zusammenrechnen aller Ausgaben. "Es war anstrengend jeden Tag abends die Abrechnung machen zu müssen, jetzt geht das alles vollautomatisch und ich spare mir dadurch sehr viel Zeit."

Durch die Online Buchung reduziert Verena die Zeit am Telefon. Ihre Kunden können jetzt einfach selbst über ihre Webseite einen Termin selbstständig online buchen. „Ich find es super wie einfach SHORE aufgebaut ist. Meine Kunden werden wie automatisch durch die Buchung geführt. Und ich freue mich immer wieder wenn ich eine neue Online Buchung bekomme. Das ist richtig super!“

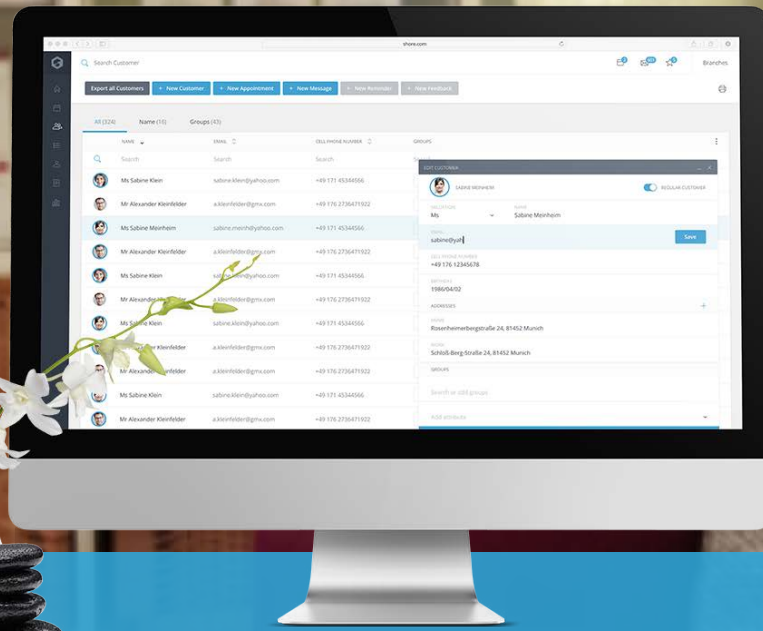
Mit der Kundendatenbank kann Verena jetzt die Daten ihrer Kunden systematisch aufarbeiten und jederzeit abrufen. Über die [SHORE Business App](#) kann sie nicht nur ihre Daten verwalten und Kunden von unterwegs aus kontaktieren, sondern auch ihre Termine online verwalten. „Jetzt muss ich nicht immer meinen Terminkalender bei mir tragen, sondern kann alles einfach über mein Handy erledigen.“

Dank SHORE kann Verena nun nicht nur ihren Kunden einen entspannten Aufenthalt in ihrem Ruheraum bieten, sondern auch ihren eigenen Aufgaben ganz entspannt entgegensehen.

- Gesetzeskonformes Kassensystem
- Einfache Online Buchungsfunktion

- Übersichtliche Kundendatenbank
- Termin-Erinnerungsfunktion





*„Ich habe mich für SHORE entschieden, weil mittlerweile alles über das Internet geregelt wird. Die Online Buchung ist mein Weg zu Kunden, die keine Zeit mehr für persönliche Terminabsprachen haben.“*

## DAS ERGEBNIS

90%

Reduktion der Terminausfälle.

20%

Mehr Umsatz pro Monat durch die mit SHORE gebuchten Termine.

100%

Von Verenas Kunden sind mit dem Service von SHORE zufrieden.

DEMO ANFORDERN