



SHORE CASE STUDY

OLIVIA'S DINER

Mit SHORE können Torben und seine Frau das Tagesgeschäft effizienter planen. Bereits 80% der Gäste reservieren ihren Tisch über die Online-Buchungsfunktion. Die Anzahl der Gäste, die ihre Reservierung ohne Absage nicht wahrnehmen ist auf 0 gesunken, da sie nun ihren Tisch online stornieren können. Die Kundenzufriedenheit ist durch den neuen Service um 50% gestiegen.



„Ich habe nie in Betracht gezogen, dass sich eine Software für mich lohnt. Jetzt bin ich jeden Tag froh, dass mich SHORE so effektiv unterstützt.“

Torben Di'Maggio, Inhaber und Geschäftsführer
Olivia's Diner, Dortmund



ÜBER OLIVIA'S DINER

Torben und Sara lernen sich während ihrer Arbeit im Hard Rock Café in Venedig kennen. Der Kellner und die Managerin verliebten sich ineinander und beschlossen, gemeinsam für drei Monate nach Toronto zu gehen. In den darauffolgenden Monaten reisten die beiden durch die Vereinigten Staaten und gaben sich in Las Vegas das Ja-Wort.

Da sie schon vor der Reise den Plan hatten, ihr eigenes Burger-Restaurant zu eröffnen, suchten im Land des Burgers nach Inspiration. Auf dem Weg durch Amerika haben sie alle Diner, die sie im Internet gefunden haben oder auf dem Weg sahen, besucht. Diese Art der Restaurants begeisterte die beiden sehr schnell. Torben und die gebürtige Italienerin beschlossen, in Deutschland ein eigenes Diner eröffnen zu wollen, welches den traditionellen Stil der 50er Jahre bewahren soll, aber im Service den deutschen Standard übertrifft. „Überlicherweise ist der Service in einem Diner nicht so wichtig. Die Hauptsache ist, dass das Essen schmeckt. Bei mir sollen die Kunden mit einem positiven Eindruck aus dem Laden gehen.“

Am 24. Mai 2014 eröffnete das Ehepaar Olivia's Diner im Herzen von Dortmund. Das Diner haben die beiden nach ihrer dreijährigen Tochter benannt. Torben und Sara haben von Anfang an keine Werbung für ihren Diner gemacht. Die beiden setzen von Beginn an auf die Mundpropaganda. „Der hervorragende Ser-

vice am Gast ist das Grundprinzip eines erfolgreichen Restaurants.“ Es ist nicht nur ein beliebter Treffpunkt von Jung und Alt, sondern auch Familienmittelpunkt. „Die Familie kommt häufig am Wochenende zu uns. Wir sitzen dann alle gemeinsam an einem großen Tisch. Das ist ein schönes Gefühl!“

Neben einem ausgezeichneten Service legt Torben auch besonders viel Wert auf die Verwendung frischer Zutaten: „Bei uns wird alles selbst gemacht, vom Brot bis zur Sauce. Wir verwenden nur sorgfältig ausgewählte, hochwertige Produkte.“ Dieser Grundsatz trägt zu dem unverwechselbaren Geschmack des Essens bei Olivia's Diner bei – und damit auch zu dem bemerkenswerten Erfolg, den die beiden innerhalb kurzer Zeit erzielt haben.

Name	Olivia's Diner
Branche	Restaurant
Produkt	SHORE CRM, SHORE Online Booking
Land	Deutschland
Stadt	Dortmund
Größe	6 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Eine Herausforderung stellten die Reservierungsanfragen via Telefon da. „Viele der Gäste haben vor 12 Uhr angerufen, während ich noch unterwegs war.“ Da Torben keine Rufumleitung eingestellt hatte, da er unterwegs keine Notizen machen konnte, arbeite er täglich die lange Liste der verpassten Anrufe ab. „Ich rief jeden Gast persönlich zurück, um die Anfrage entgegen nehmen zu können und um die Kundenzufriedenheit zu steigern.“ Die Mailbox musste Torben erst abhören, sich die Gäste notieren und dann zurückrufen, um die Reservierungen zu bestätigen. „Es war ein wahnsinniger Aufwand, jede Anfrage, die via E-Mail, Facebook oder Telefon gestellt wurde, eigenhändig zu beantworten!“

Auch während der Arbeit riefen viele Gäste an, um einen Tisch zu reservieren. Da der Inhaber den Service an Gästen vor Ort nicht vernachlässigen wollte, konnte er die telefonischen Anfragen

oft nicht gleich beantworten. „Durch die verpassten Anrufe sind mir bestimmt einige Kunden verloren gegangen.“

Nachdem auch die Reservierungen über WhatsApp zunahmen, suchte Torben nach einer geeigneten Lösung.

Quandoo, eine Website für Online-Reservierungen, sollte zu einer Verbesserung und Entlastung der Situation beitragen. „Seitdem ich dort angemeldet bin, habe ich genau drei Gäste gewonnen. Das rentiert sich überhaupt nicht.“ Außerdem ist ihm diese Lösung zu teuer. Pro Gast werden bei einer Reservierung 2,50 Euro berechnet, die Torben an den Anbieter abgeben muss. „Ich habe so viele andere Sachen zu tun, dass ich mir nicht die Mühe mache, im Internet nach Alternativen zu recherchieren.“

Diese Arbeit wurde ihm schließlich abgenommen, als sich SHORE bei ihm vorstellte.

- Zeitaufwendige Rückrufe
- Unzählige verpasste Anrufe

- Private Reservierungsanfragen
- Nicht genutztes Kundenpotential

DIE LÖSUNG

In einem unverbindlichen Beratungstermin wurde Torben vor Ort die Funktionsvielfalt von SHORE erklärt und vorgeführt. Am Anfang war Torben vor allem von SHORE Network begeistert. „Es ist ein sehr großes Netzwerk. Dafür ist das Paket günstig.“ Für den Umfang an Leistungen, die der Geschäftsführer mit SHORE nutzen kann, findet er den Preis auf jeden Fall gerechtfertigt. „Ich habe nie in Betracht gezogen, dass sich eine Software für mich lohnt.“ Schon nach kurzer Zeit zeichnet sich der bahnbrechende Erfolg mit der Software ab.

Ein bisschen überrascht ist er von SHORE Online-Booking: „Dass die Reservierung so gut ist hätte ich nicht gedacht.“ Torben benötigt nun wesentlich weniger Zeit für die Rückrufe der verpassten Anrufe und für die Beantwortung der Nachrichten, die ihn unter anderem über Facebook und WhatsApp erreichen. Dadurch hat er morgens mehr Zeit für seinen täglichen Einkauf und für die Vorbereitungen im Diner.

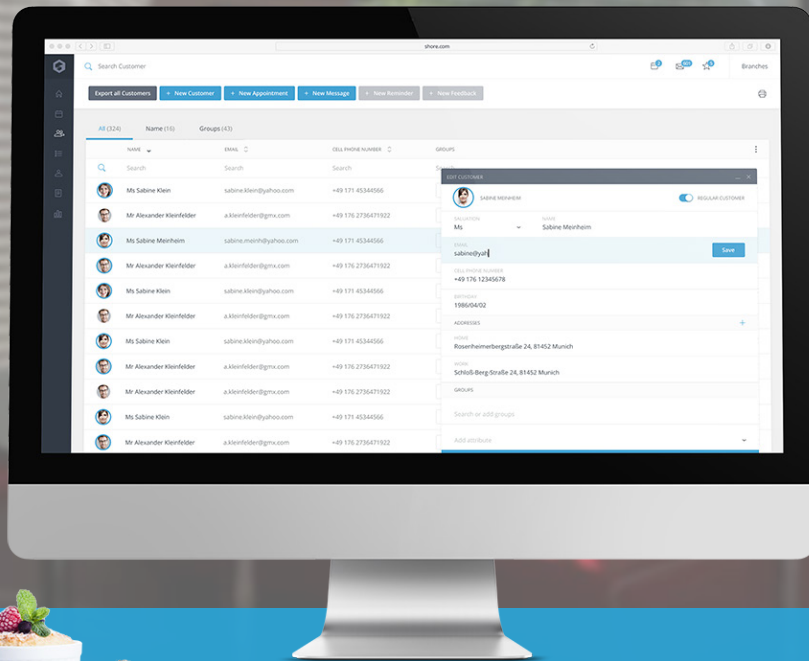
Erst als die ersten Gäste kamen und ihm durchgehend positives Feedback auf die neue Funktion gaben, wurde

ihm die Win-Win-Situation klar. Vor allem gefällt den Kunden, dass sie an ihre Reservierungen erinnert werden. „Ich wusste gar nicht, dass es ja auch für die Kunden eine Erleichterung ist.“ Positiv findet Torben darüber hinaus die Vertragsvereinbarungen. „Ich zahle einen festen Betrag im Monat, unabhängig davon, wie viele Gäste online einen Tisch reservieren. Dadurch spare ich mir sehr viel Geld und habe meine monatlichen Ausgaben besser im Blick.“

Mit dem problemlosen SHORE Online-Booking und dem SHORE Network bieten die beiden ihren Kunden einen weiteren außergewöhnlichen Service an, der in Deutschland leider noch nicht üblich ist. Die Gäste können Olivia's Diner durch das große Netzwerk sehr schnell finden und ihren Tisch ohne großen Aufwand online buchen. Das macht nicht nur die Kunden glücklich, sondern auch Torben: „So wie es momentan läuft, bin ich vollkommen zufrieden.“

- Deutliche Zeitersparnis
- Termin-Erinnerungs-SMS

- Unkomplizierte Handhabung für die Kunden
- Sehr großes Netzwerk



„Die Einweisung in die Software war sehr detailliert und leicht verständlich. Mein Arbeitsablauf hat sich schon nach kurzer Zeit erheblich verbessert.“

DAS ERGEBNIS

50%

Zeitersparnis machen sich bei der Tagesplanung bemerkbar.

0%

Der Reservierungen werden von den Kunden noch vergessen.

80%

Der Tischreservierungen werden über SHORE Online Booking getätigt.

DEMO ANFORDERN