



SHORE CASE STUDY

HEADS COIFFURE

Mit Hilfe von SHORE erhält Sebastian in seinem Salon HEADS Coiffure 10% mehr spontane Terminbuchungen. Bereits jetzt sind seine Terminausfälle um 40% reduziert. Dank SHORE besuchen 4-5 Neukunden mehr pro Monat Sebastians Salon und das ohne teure Werbeanzeigen.



*„Für mich ist SHORE nicht mehr wegzudenken!
Es ist die perfekte Ergänzung für meinen Salon.“*

Sebastian Rumpf, Geschäftsführer
HEADS Coiffure, Bern



ÜBER HEADS COIFFURE

Für Sebastian stand schon nach seinem Schulabschluss fest, dass er Friseur wird. In der Zeit bis er bei HEADS Coiffure als Mitarbeiter begann, bildete er sich weiter, arbeitete als Damenfriseur und sammelte Erfahrung in Genf. Als erfolgreicher Friseur war er auch als Ausbilder für Schwarzkopf tätig, bis er 2001 den Salon HEADS Coiffure als Geschäftsführer übernahm.

Für ihn war damit ein großer Schritt getan, denn er hatte sich schon in jungen Jahren zum Ziel gesetzt seinen eigenen Salon zu führen. Dadurch konnte er selbst frei entscheiden, nach welcher Philosophie er und seine Mitarbeiter arbeiten würden. Auch die Verantwortung, die er nicht nur für sich sondern auch für sein dreiköpfiges Team übernehmen konnte, reizte ihn.

„Ich wollte meine eigene Atmosphäre schaffen. In meinem Salon soll man gerne Arbeiten und Spaß haben. Wert lege ich darauf, dass sich unsere Kunden wohl fühlen.“

Die Besonderheit in Sebastians Salon ist sicherlich, dass er ihn nach den Inhalten von "Pivot Point" ausrichtet. Er war selbst Ausbilder dieser Lehrinhalte und gab regelmäßig Seminare.

Sebastian legt dadurch nicht nur Wert darauf, dass seine Kunden schönes Haar haben, sondern dass die Techniken, die er verwendet, Design mit Wissenschaft verbinden und so ein optimales Ergebnis für die Kunden erreicht wird.

Für die Zukunft hat sich Sebastian zum Ziel gesetzt, dass er nicht nur die europäischen Trends studieren, sondern auch durch Reisen sich international weiterbilden und Friseurschulen in anderen Ländern eröffnen kann.

Name	HEADS Coiffure
Branche	Friseur
Produkt	SHORE CRM, Online Booking
Land	Schweiz
Stadt	Bern
Größe	4 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Bereits seit mehreren Jahren verwendet Sebastian ein Kassensystem, mit dem er ebenfalls seine Kundendaten verwaltet. Jedoch konnte ihn dieses System nicht in allen Belangen des Salons unterstützen. Der Terminkalender bei HEADS Coiffure wurde noch immer handschriftlich geführt. Dadurch dauerte es nicht nur lange bis ein Termin vollständig eingetragen war, es kostete noch mehr Zeit, wenn es zu Verschiebungen und Stornierungen kam.

„Meine Mitarbeiter mussten den Kalender Monat für Monat vorschreiben, was keine beliebte Aufgabe war. Außerdem waren die Terminzeiten schlecht zu erkennen und es dauerte immer lange bis ein Termin bei Änderungen gefunden wurde, besonders wenn es kein eigener war.“

→ Handschriftlich geführter Terminkalender

→ Verspätungen und Terminausfälle

Auch Terminausfälle und verspätete Kunden belasteten die Arbeit von Sebastians Team. Durch die Verspätungen verzögerte sich der geplante Ablauf im Salon und die Kunden mussten länger als nötig auf ihren Termin warten.

Erschwerend kam hinzu, dass der E-Mail-Verkehr bei HEADS Coiffure sehr umständlich war. Es dauerte lange, bis ein Termin per E-Mail vereinbart war, da durch die langen Wartezeiten vorgeschlagene Termine bereits vergeben sein konnten. Dann begann die Terminfindung von neuem.

Für Sebastian war klar, dass diese Umstände nicht länger für seinen Salon tragbar waren. Denn seine Kunden sollten sich sofort bei ihm wohlfühlen und das sollte bereits bei der Terminbuchung beginnen.

→ Zeitaufwändiger E-Mail-Verkehr

→ Unübersichtliche Terminverwaltung

DIE LÖSUNG

Sebastian bekam bereits zuvor Besuch von Vertretern, die ihm Software-Lösungen für Online Buchungen anbieten wollten. Jedoch fühlte er sich mit keinem dieser Produkte wohl, bis ihm SHORE vorgestellt wurde.

„Mich hat sofort die Professionalität des Designs und Auftritts angesprochen. Vor allem, dass ich das System an die Anforderungen meines Salons anpassen kann hat mich überzeugt.“

Jetzt können Sebastian und sein Team mit [SHORE Online Booking](#) ihre Termine im Geschäft und mobil über die [SHORE Business App](#) verwalten. Die Termine können ganz individuell an die Leistungen bei HEADS Coiffure voreingestellt werden. Dadurch werden die Termine bei einer Buchung automatisch mit den erforderlichen Arbeitsschritten und der benötigten Zeit in das System eingetragen. „Ich kann auch meine Termine, wenn ich weiß, dass ich bei einem Kunden etwas länger oder kürzer brauche, noch nachträglich anpassen, sodass in meiner Agenda alle Termine perfekt eingetragen sind.“

→ Einfache Terminverwaltung

→ Individuelle Gestaltung des Terminkalenders

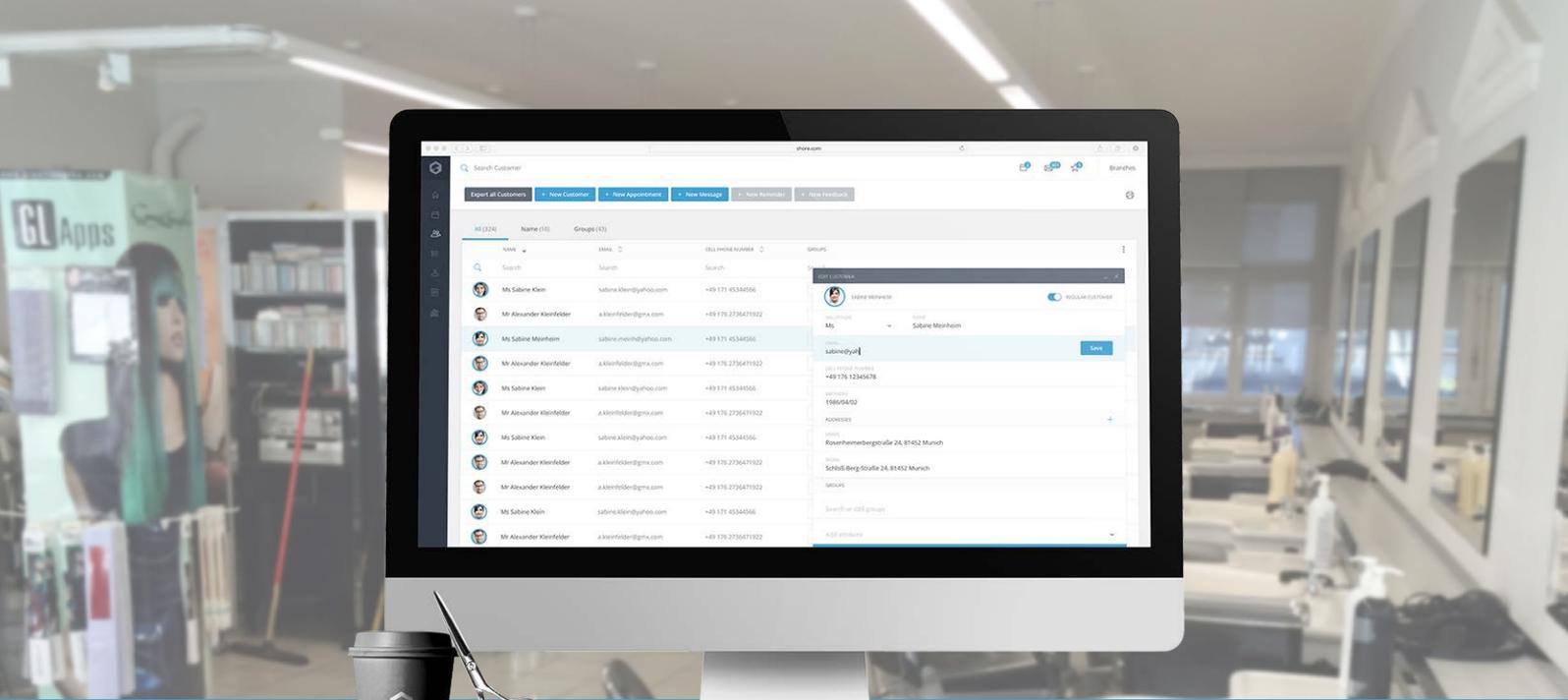
Damit alle Mitarbeiter auch schnell ihre eigenen Termine im Kalender finden, hat Sebastian jedem seiner Mitarbeiter eine eigene Farbe zugeteilt. So können die Termine einfach unterschieden werden und die Mitarbeiter müssen nicht lange überlegen, welcher Kunde zu welchem Mitarbeiter möchte. Dadurch spart das Team Zeit und die Kunden werden schneller und aufmerksamer bedient.

„Mich hat total überrascht, dass ich durch SHORE sogar neue Kunden dazugewonnen habe, obwohl ich keine eigene Werbung schalte!“ Dank SHORE kommen jetzt bereits 4-5 Neukunden pro Monat mehr in Sebastians Salon, da sie über seine Webseite direkt online buchen können.

Jetzt können sich nicht nur Sebastians Kunden bei HEADS Coiffure rundum wohlfühlen, sondern auch er und seine Mitarbeiter entspannt dem Tagesgeschäft nachgehen.

→ Farbcodierung der Mitarbeiter

→ Neukundengewinnung durch SHORE



„Meine Kunden freuen sich, wenn sie automatisch mit einer SMS an den Termin in meinem Salon erinnert werden.“

DAS ERGEBNIS



Mehr spontane Terminbuchungen.



Neukunden mehr pro Monat.



Weniger Terminausfälle.

DEMO ANFORDERN