



SHORE CASE STUDY

WOHLFÜHLEN AM STARNBERGER SEE

In Petras Studio werden bereits jetzt 40% der Termine online gebucht. 100% ihrer Kunden sind mit dem Service von SHORE zufrieden. Durch Neukunden hat Petra bereits jetzt 500€ mehr Umsatz pro Woche eingenommen.



„SHORE ist das gewisse Extra, das meine Kunden an mir schätzen. Meine Kunden erreichen mich jetzt auch, wenn ihnen um 22 Uhr einfällt, dass sie einen Termin brauchen.“

Petra Ortcykrova, Inhaberin
Wohlfühlen am Starnberger See, Starnberg



ÜBER WOHLFÜHLEN AM STARNBERGER SEE

Petra machte ihre Ausbildung zur Kosmetikerin noch in ihrem Heimatland, der Slowakei. Dort arbeitete sie zunächst für ein Kosmetikstudio, bevor sie sich zum ersten Mal selbstständig machte. Als sich ihre Situation nach einigen Jahren jedoch schwierig gestaltete, entschloss sie sich nach Deutschland zu gehen. Dort arbeitet sie zunächst bei mehreren Hautärzten als medizinische Fußpflegerin, ehe sie sich entschloss auch in Deutschland den Schritt in die Selbstständigkeit zu wagen. Mittlerweile beruflich in Starnberg angekommen, eröffnete sie 2015 ihren Beautysalon Wohlfühlen am Starnberger See.

Jetzt konnte Petra endlich wieder die Freiheit und Flexibilität der Selbstständigkeit genießen. „Natürlich arbeite ich jetzt viel länger als zu der Zeit in der ich angestellt war, aber es ist anders. Ich kann jetzt selbst entscheiden, wie lange ich arbeite und ich arbeite nur noch für mich selbst.“

Zunächst bot Petra alle Anwendungen an, die sie beherrschte, um herauszufinden welche Techniken bei ihren neuen Kunden

gut angenommen werden. Doch mittlerweile hat sie ihr Angebot wieder reduziert und legt ihren Fokus darauf sich nach den Wünschen ihrer Kunden weiterzubilden. Bald wird Petra Kryolipolyse anbieten und sie plant Ayurveda-Workshops für die Sommermonate.

„Ich liebe was ich mache. Die Arbeit mit Menschen erfüllt mich, besonders wenn ich sehe, dass ich meinen Kunden helfen kann.“

Name	Wohlfühlen am Starnberger See
Branche	Beauty
Produkt	SHORE CRM, Online Booking, Network
Land	Deutschland
Stadt	Starnberg
Größe	1 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Petras Tagesablauf ist ziemlich hektisch. Als Mutter von zwei Söhnen in der Pubertät kommt sie bereits im Familienalltag ganz schön ins Schwitzen. In ihrem Salon sah das nicht anders aus, was man natürlich nicht in einem Beautysalon erwarten würde. Für Petra waren vor allem die vielen Telefonate mit ihren Kunden zeitaufwendig. Besonders, weil sie während einer Behandlung nicht ans Telefon gehen konnte. „Es gab auch Zeiten, in denen Kunden mich versucht haben vier Mal in einer Stunde anzurufen und ich nicht hingehen konnte.“ Zudem war Petra nur zu ihren Geschäftszeiten erreichbar, da sie sonst immer ihren großen Din A 4 Kalender mit sich tragen musste. Ein Problem, das Petra selbst auch von sich kannte, waren vergessene Termine. „Ich verstehe es, wenn Kunden mal einen Termin vergessen. Jedoch muss ich auch daran denken, dass das mein verlorener Umsatz ist.“

- Zeitaufwändige Telefonate
- Handschriftliche Kundenkartei

Weiterhin war Petras Kundenkartei nur ein handschriftliches Karteikartensystem. Dadurch war das Auffinden von Kundendaten sehr umständlich und zeitaufwendig. Sie musste ihre Karteikarten bereits vor einem Kundentermin heraussuchen, denn ansonsten konnte sie nicht 100%ig auf ihre Kunden eingehen, wenn sie nach einer vorherigen Behandlung fragten. Für Petra ist es sehr wichtig ihre Kunden über bevorstehende Aktionen oder Angebote zu informieren. Das gestaltete sich jedoch als äußerst zeitaufwändige Arbeit, da sie jeden Newsletter einzeln an ihre Kunden abschicken musste. Besonders schwierig wurde es, wenn sie aus ihrem Kundenstamm nur einen Teil ansprechen wollte.

Bei all den Herausforderungen denen sich Petra in ihrer neuen Selbstständigkeit stellen musste, war es nur logisch, dass sie sich Hilfe suchte.

- Zeitaufwändiger Newsletterversand
- Kurzfristige Terminausfälle

DIE LÖSUNG

Nachdem Petra große Schwierigkeiten hatte die vielen Telefonate zu beantworten entschied sie sich eine Software für Online Buchung in ihrem Unternehmen einzuführen. Schnell entschied sie sich für SHORE, da es ihr ein umfassendes Komplettpaket bietet. Dieses besteht aus einer Kundendatenbank ([SHORE CRM](#)), der Online Buchungs-Funktion ([SHORE Online Booking](#)), sowie den Partnernetzwerken ([SHORE Network](#)) für eine gute digitale Auffindbarkeit.

Jetzt kann Petra nicht nur ihre Termine in einem digitalen Terminkalender übersichtlich und strukturiert darstellen, sondern auch überall einsehen, da SHORE eine cloudbasierte Software ist. Dadurch kann sie über ihr Handy mit der [SHORE Business App](#), genauso wie auf ihrem PC zu Hause und im Geschäft auf ihre Kundendaten und den Kalender zugreifen.

Die Daten ihrer Kunden sind jetzt zudem an einem Ort gesammelt und Petra kann ohne langes Suchen auf sie zugreifen. Darin kann sie zudem Notizen und die Terminhistorie der Kunden einsehen. „Ab und an kommen Verwandte von Kunden, die Fragen, welche Behandlungen diese hatten, um Gutscheine

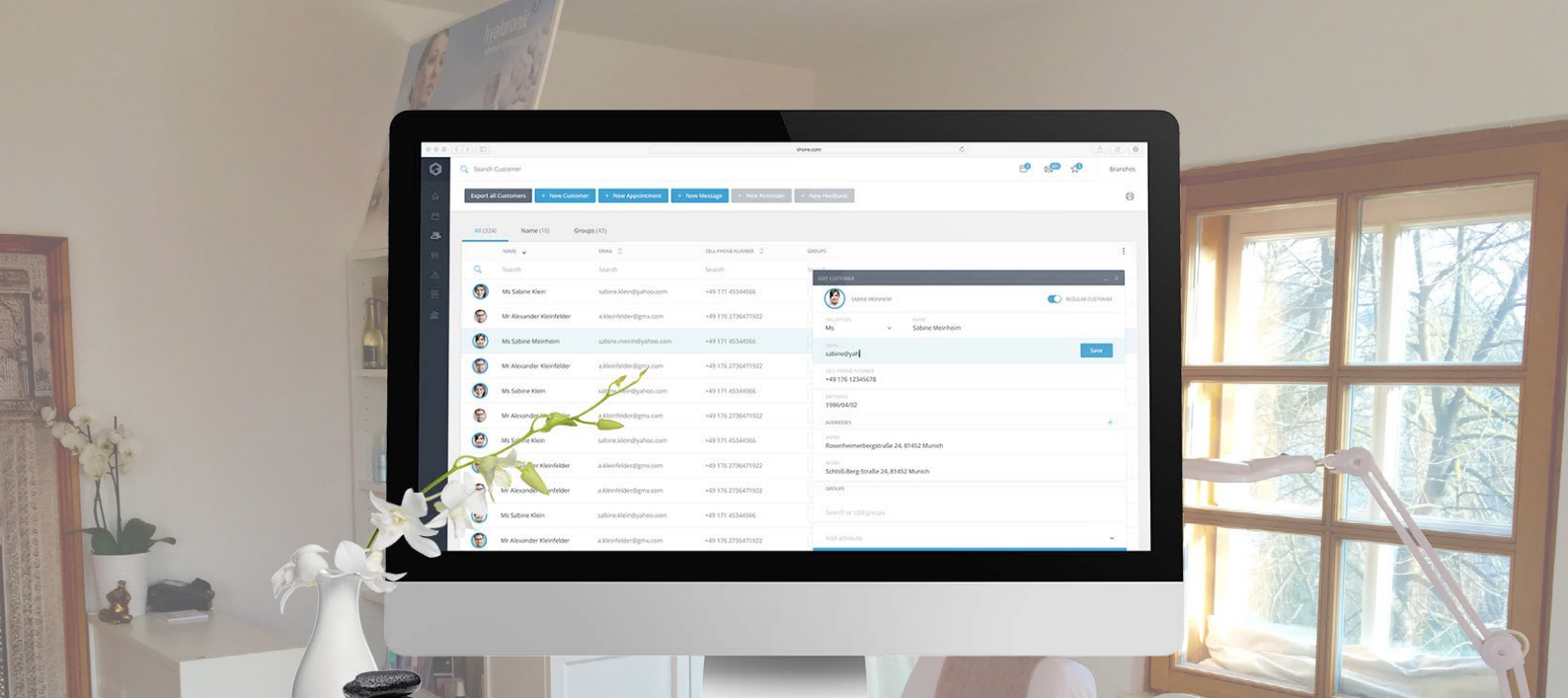
zu kaufen. Jetzt kann ich mit ein paar Klicks nachschauen und muss meine Kunden nicht warten lassen.“

Zusätzlich kann Petra aus dem CRM-System heraus ihre Newsletter verschicken. Dadurch bleiben ihre Kunden immer auf dem aktuellen Stand was Petras Angebote betrifft. „Besonders toll ist, dass ich nicht jeden einzeln anschreiben muss. Jetzt teile ich meine Kunden in Gruppen ein und kann dadurch den Newsletter-Versand genau planen. Und meine Kunden können gleich über den Newsletter einen Termin buchen, das ist richtig gut!“

Mit der Terminerinnerung, die einen Tag vor der gebuchten Behandlung verschickt wird, kann Petra ihren Kunden einen hervorragenden Service bieten. „Meine Kunden bekommen das Gefühl, dass sich jemand um sie kümmert und sie daran erinnert, dass sie einen Termin haben! Das schätzen sie sehr!“ Mit SHORE hat Petra den Stress in ihrem Salon verschwinden lassen und jetzt kann sie sich entspannt um ihre Kunden kümmern.

- Übersichtlicher Terminplan
- Digitale Kundendatenbank
- Terminerinnerungs-Funktion

- Newsletter-Funktion
- Notizfunktion und Terminhistorie
- Mobiler Terminkalender über die SHORE Business App



„Ich war positiv von der Newsletter-Funktion überrascht. Jetzt muss ich nicht mehr jeden Kunden einzeln anschreiben, sondern ich schreibe eine Mail, die an meine definierte Gruppe gesendet wird.“

DAS ERGEBNIS

100%

Ihrer Kunden sind mit dem Service von SHORE zufrieden.

500€

Durchschnittlich mehr Umsatz durch Neukunden pro Woche.

40%

Ihrer Termine werden bereits online gebucht.

DEMO ANFORDERN