



SHORE CASE STUDY

HAUSMAIRS GASTSTÄTTE

In Herberts Gaststätte gehen bereits jetzt durchschnittlich 5 Buchungen pro Woche über SHORE ein. Bereits jetzt sind es 50% Neukunden die bei Herbert über SHORE buchen. 100% der Kunden die SHORE nutzen sind zufrieden mit dem Service.



„Für mich ist SHORE die perfekte Ergänzung für meine Gaststätte. Damit kann ich meine Kunden auch im Internet ansprechen.“

Herbert Hausmair, Inhaber und Geschäftsführer
Hausmairs Gaststätte, Wien



ÜBER HAUSMAIRS GASTSTÄTTE

Bereits als Kind war für Herbert klar, dass er Koch und Kellner werden wollte. Darum machte er seine Ausbildung in klassischen Gastronomiebetrieben der Bereiche Wirtshaus, Restaurant und Kaffeehaus. Bereits dort lernte er die klassische Küche mit einem gehobenen Niveau kennen.

„Für mich persönlich stand schon vor 30 Jahren fest, dass meine Zukunft in der Selbstständigkeit liegt. Dadurch konnte ich mir meinen eigenen Arbeitsplatz schaffen, so wie ich ihn gerne hätte.“

Besonderen Wert legt Herbert darauf, dass nicht nur die Qualität seiner Waren und seiner Gerichte einwandfrei ist, sondern auch, dass seine Mitarbeiter einen hervorragenden Service bieten. Der Fokus in Hausmairs Gaststätte liegt auf Wildgerichten. Das Wild wird jeden Tag frisch erlegt, wonach die Speisekarte täglich neu geschrieben wird.

Herbert verwendet in seinem Restaurant ausschließlich hochwertige, regionale Produkte. Das Unternehmen wird unter dem

Leitsatz „Ehrlichkeit währt am längsten“ geführt. Das bedeutet für Herbert, dass sein Name nicht nur auf der Fassade des Gebäudes steht, sondern auch seine Leidenschaft in den Gerichten geschmeckt und im Service gespürt werden kann.

Hausmairs Gaststätte ist in der modernen Zeit ein Rückzugsort in dem ein Stück traditioneller Wiener Gastronomiekultur erhalten bleibt.

Name	Hausmairs Gaststätte
Branche	Restaurant
Produkt	SHORE CRM, Online Booking
Land	Österreich
Stadt	Wien
Größe	6 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Da die traditionsreiche Wiener Gaststätte in den österreichischen Medien sehr präsent ist, hat Herbert bereits einen großen Kundenstamm. Diesen möchte er jedoch noch weiter vergrößern. Nachdem begonnen hat sich in den letzten Jahren mit dem Internet zu beschäftigen und sich seinen eigenen Webauftritt aufgebaut hatte, war der erste Schritt, seine Kunden im Internet zu erreichen, getan. „Entweder man lernt mit der Zeit zu gehen, oder man kann am Markt nicht mehr agieren.“ Jedoch fehlte ihm noch immer eine Möglichkeit die Besucher seiner Webseite so einfach wie möglich zu Kunden zu machen.

- Fehlende moderne Kundenansprache
- Zeitaufwendige Rückrufe

Ihm fehlte eine einfache und moderne Kundenansprache, die es ermöglicht nicht nur über Telefon und persönlichen Kontakt einen Tisch in seinem Lokal zu reservieren. Dadurch entgingen Herbert die Kunden, deren Hemmschwelle zu hoch war sich persönlich bei ihm zu melden.

Herbert war auf der Suche nach einem System, das ihn in seinem Geschäft unterstützt und mit seinen bestehenden Arbeitsprozessen kompatibel ist.

- Fehlende Neukundenakquise im Internet
- Unzählige verpasste Anrufe

DIE LÖSUNG

Für Herbert war klar, dass er daran arbeiten musste seine Kunden im Internet besser zu erreichen. Jedoch wusste er zunächst nicht wie, bis ihm SHORE vorgestellt wurde. Ausschlaggebend für seine Entscheidung für SHORE war die persönliche Produktpräsentation. „Für mich ist eben der, der das Produkt vertritt auch sehr wichtig. Da habe ich eine emotionale Entscheidung getroffen und das war die Richtige. Die Menschen die hinter dem Produkt stehen sind sehr gut geschult. Selbst bei der kleinsten Frage bekommt man einen hervorragenden Service.“ Mit SHORE kann er seinen Kunden eine Online Buchungs-Funktion anbieten ([SHORE Online Booking](#)), mit der über seine Webseite und seine Facebook-Fanseite Tische reserviert werden können. Herbert nutzt SHORE als Möglichkeit neue Kunden für sein Geschäft zu gewinnen, was auch gut funktioniert. Schon jetzt sind es mehr als die Hälfte Neukunden die über SHORE bei Herbert einen Tisch reservieren. „SHORE ist für mich ein

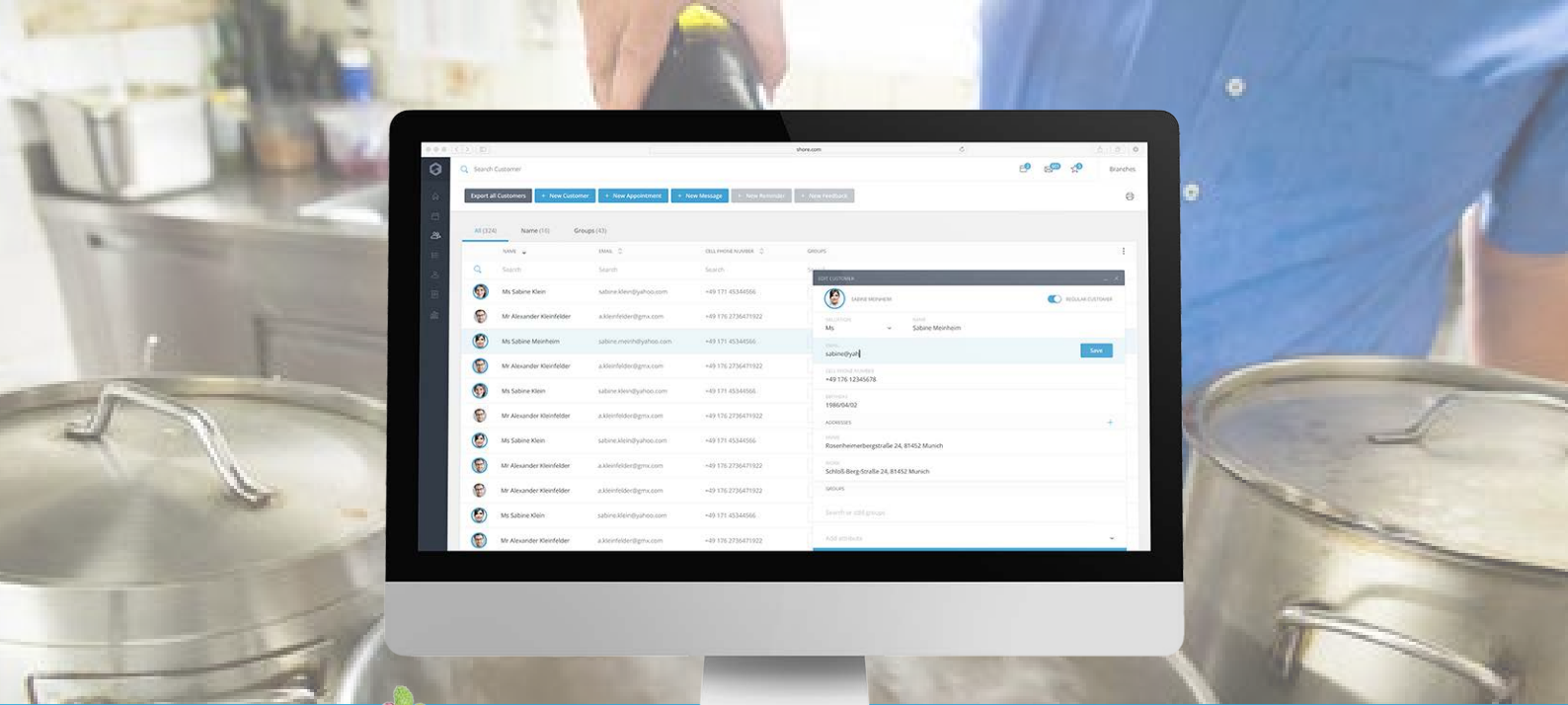
- Online Reservierung über Webseite und Facebook
- Neukundenakquise über Online Buchung
- Persönliche Kundenbetreuung

zusätzlicher Service und eine Erleichterung für meine Gäste.“ Herbert nutzt auch schon die Feedback-Funktion von [SHORE CRM](#). Damit bekommen seine Kunden eine E-Mail, in der sie nach einer Bewertung ihres letzten Besuchs gebeten werden. „Wir haben schon einige Feedbacks bekommen und die waren durchweg positiv.“

Für die Zukunft hat sich der Gastronom vorgenommen, seine Kundendaten besser aufzubereiten. Wenn das geschafft ist, kann er beginnen seinen Kunden, die ihm ein Feedback geben als Dank kleine Gutscheine für sein Lokal zu übersenden. Auch möchte er in diesem Zuge die Newsletter-Funktion richtig nutzen.

Mit SHORE hat es Herbert geschafft eine Online Buchung ohne viel Mehraufwand in seinen bestehenden Arbeitsablauf integrieren zu können.

- Feedback-Funktion
- Übersichtliche Kundendatenbank
- Newsletter-Funktion



„Ich lege besonderen Wert auf einen kompetenten und sympathischen Kundenkontakt. Deshalb ist meine Entscheidung auf Shore gefallen. Dort bekomme ich ein hervorragendes Produkt mit bestem Service.“

DAS ERGEBNIS

100%

Der Kunden die SHORE nutzen sind zufrieden.

5

Buchungen pro Woche gehen über SHORE ein.

50%

Der Kunden, die über SHORE buchen, sind Neukunden.

DEMO ANFORDERN