



**SHORE** CASE STUDY

# BARBARA KEMPSKI HEILPRAKTIKERIN

Mit SHORE steigerte Frau Kempski ihren Umsatz um 30%. Dadurch, dass Frau Kempski ihren Kunden die Option gibt, ihre Termine online zu buchen, ist die Kundenzufriedenheit um 80% gestiegen. 90% der Kunden, die über SHORE Online Booking buchen, sind Neukunden.



„Ein guter Service ist für mich das Wichtigste. Es ist schön, wenn man einfach bei SHORE anrufen kann und mit einem persönlichen Kundenbetreuer spricht.“

Barbara Kempfski, Heilpraktikerin, München



## ÜBER BARBARA KEMPSKI, HEILPRAKTIKERIN

Frau Kempfski absolvierte ursprünglich ihre Ausbildung in der klassischen Schulmedizin. Sie war lange in der Forschung tätig, wobei sie sich auf die chirurgische Forschung konzentrierte. In Zusammenhang mit der Mikrochirurgie kam ihr die Idee, die Naturmedizin mit einzubeziehen. „Ich finde, dass das Zusammenspiel aus Alternativ- und Schulmedizin perfekt ist. Da findet man für alle Belange die beste Behandlung.“ Die speziellen naturmedizinischen Behandlungsmethoden hat Frau Kempfski aus ihren Forschungsarbeiten heraus selbst entwickelt. Dass sie die Praxis so wachsen sieht, macht Frau Kempfski glücklich. „Es macht Spaß, der Arbeit nachzugehen und ich freue mich jeden Tag auf neue, spannende Patienten.“ Mit ihren Kenntnissen aus der Forschung und Schulmedizin besitzt die Heilpraktikerin viel Vorwissen, mit welchem sie ihre Kunden kompetent beraten und ihnen die optimale Behandlung anbieten kann.

„Ich helfe den Menschen sehr gerne und mache sie glücklich.“ Der Spaß an der Arbeit zeichnet Frau Kempfski besonders aus: „Wenn man für etwas brennt, dann macht man es einfach gerne und mit Leidenschaft.“ Und das spüren auch ihre Kunden.

<b>Name</b>	Barbara Kempfski, Heilpraktikerin
<b>Branche</b>	Health
<b>Produkt</b>	SHORE CRM, Online Booking, SHORE Web
<b>Land</b>	Deutschland
<b>Stadt</b>	München
<b>Größe</b>	1 Mitarbeiter

# DIE HERAUSFORDERUNG

Frau Kempfski stand einigen Herausforderungen gegenüber. Eine davon war die Reaktivierung von Kunden sowie den Kontakt zu Bestandskunden aufrecht zu erhalten. Am schwierigsten für Frau Kempfski war es dabei, aktuelle Angebote an ihre Kunden weiterzuleiten, damit diese auf dem neuesten Stand sind. Da sie keine Möglichkeit hatte, den Versand der Newsletter zu terminieren, war großer Planungsaufwand notwendig, damit die Neuigkeiten rechtzeitig gesendet werden konnten.

- Frühzeitiges Verfassen der Newsletter
- Keine auf Kundengruppen zugeschnittene Akquise

Darüber hinaus musste sie die verschiedenen Kunden einzeln den Newslettern zuordnen, damit diese die für sie relevanten Informationen bekommen.

Eine weitere Herausforderung war der Umgang mit der neuen Technik. Frau Kempfski hatte oft technische Probleme, vor allem mit ihrer Webseite. „Es ist ein logistischer Aufwand, sich um alles Technische zu kümmern, gerade, wenn man sich nicht so gut auskennt!“

- Technische Herausforderungen
- Logistischer Aufwand über die IT-Struktur

# DIE LÖSUNG

Seit knapp zwei Jahren arbeitet Frau Kempfski nun mit SHORE. „Für mich ist keine andere Option in Frage gekommen. Es kam ein Mitarbeiter von SHORE, gab mir eine unverbindliche Beratung und überzeugte mich mit einem unschlagbaren Angebot.“ Zu Beginn stand bei ihr der technische Aspekt im Vordergrund. SHORE hat sich um die Aufbereitung ihrer Webseite gekümmert und Probleme behoben. Aber nicht nur die Umstellung lief reibungslos. Die Betreuung durch den persönlichen Kundenberater stellt Frau Kempfski mehr als zufrieden: „Es erleichtert mir meinen Tagesablauf, denn ich weiß, dass da jemand im Hintergrund ist, der sich um diese Sachen kümmert.“

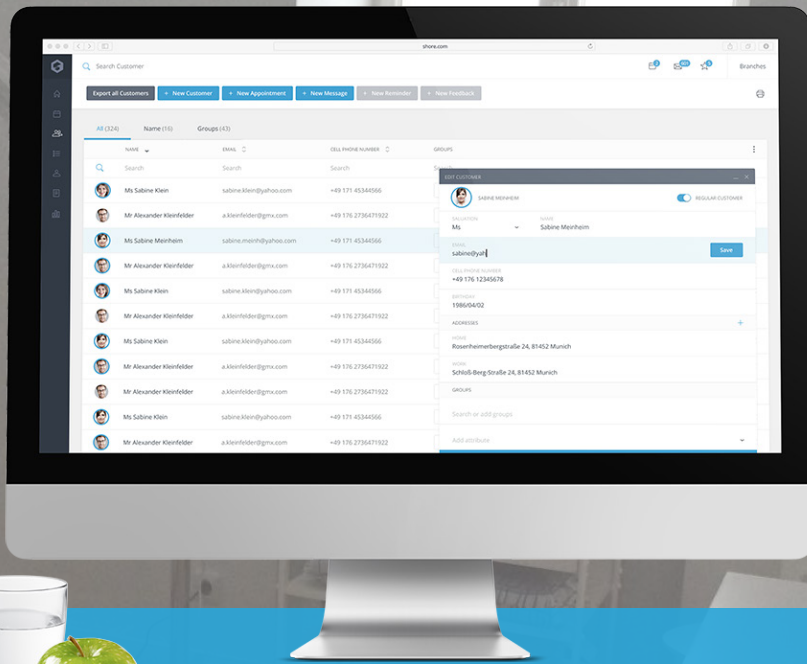
Vor allem die Neukunden, welche die Praxis über das Internet finden, buchen ihre Termine gleich bequem online. „Man kriegt sofort mit, wenn einer gebucht hat. Jetzt muss ich nicht immer mit dem Telefon rumlaufen oder meine E-Mails abrufen.“ Ein

- Reibungslose Umstellung der IT-Verwaltung auf SHORE
- Online-Terminbuchung

weiterer Vorteil ist, dass Frau Kempfski nun auch ohne Nachfragen alle relevanten Kundendaten im System gespeichert hat, da die Kunden ihre Kontaktdaten bei Terminbuchung selbst eingeben. Das erleichtert ihr die Kundendatenverwaltung erheblich.

Die Heilpraktikerin ist von SHORE überzeugt. Nicht nur die exzellente Webseiten-Betreuung, sondern auch die unkomplizierte Online-Terminbuchung machen sie glücklich, sondern auch die benutzerfreundliche Bedienoberfläche. Die Erleichterung ihres Alltags wirkt sich auch positiv auf sie und ihre Kunden aus: Frau Kempfski geht mit der Zeit und bietet den Kunden eine aktuelle Technologie. Durch die Entlastung kann sie sich voll und ganz auf ihren Beruf konzentrieren und ihre Leidenschaft leben. Und das spüren auch ihre Kunden.

- Betreuung durch einen persönlichen Betreuer
- Erleichterung der Kundendatenverwaltung



„Ich werde SHORE immer weiterempfehlen!“

## DAS ERGEBNIS

90%

Der Kunden, die über SHORE Online Booking buchen, sind Neukunden.

80%

Mehr Kundenzufriedenheit stellt Barbara durch SHORE fest.

30%

Mehr Umsatz erzielt Frau Kempfski seitdem sie SHORE benutzt.

DEMO ANFORDERN