



SHORE CASE STUDY

ANITA VAMARI MAKE-UP ARTIST

Seit Anita SHORE nutzt konnte sie bereits eine 50%ige Umsatzsteigerung verzeichnen. Ihre Terminausfälle haben sich dank der Terminerinnerungsfunktion um 90% reduziert. In der Woche werden durchschnittlich 20 Termine über die Online Buchungs-Funktion gebucht. Schon jetzt antworten 30% ihrer Kunden mit der Feedback-Funktion wobei 100% ihrer Kunden, die SHORE nutzen, mit dessen Service zufrieden sind.



„SHORE ist meine mobile Sekretärin. Damit habe ich meinen Terminkalender und alle Kundendaten immer bei mir.“

Anita Dordevic, Inhaberin
Anita Vamari Make-up Artist, Nürnberg



ÜBER ANITA VAMARI MAKE-UP ARTIST

Anita begann 2003 mit ihrer Ausbildung bei einer Kölner Visagistin. Nach einem Exkurs ins Modegeschäft mit einer eigenen Boutique für italienische Mode, kehrte sie als Make-up-Expertin zurück und arbeitete zunächst bei Breuninger in Nürnberg. Nach einem Intensivierungskurs bei Bobbi Brown packte Anita die Leidenschaft für Luxus-Make-up-Produkte. Nach einem weiteren Jahr als Außendienstmitarbeiterin für Smashbox Cosmetics und viel Übung als Make-up-Artist bei ihren Freundinnen wollte sich Anita wieder selbstständig machen. Gerade die Begeisterung von Bräuten zeigte ihr, wie sehr sie es liebte ihre Kunden durch ein perfektes Make-up glücklich zu machen.

„Es ist so schön wenn ich meine Kunden mit einem Make-up glücklich machen kann.“ Anita gründete ihr eigenes Geschäft mit dem Ziel ihre eigene Liebe zum Make-up auch an andere weitergeben zu können. Deshalb veranstaltet sie regelmäßig in ihrem Studio eine Make-up-School. Ihre Kunden schätzen ihren außergewöhnlichen Service und das Know-how der Visagistin. „Ich investiere viel Zeit und auch Geld in meine Weiterbildungen. Dabei lege ich sehr hohen Wert auf exzellente Technik und

Marken. Professionalität ist alles in meinem Beruf.“

Mittlerweile bietet Anita auch Permanent-Make-up und Mikroblading der Marke Phi-Brow/Phi-Contour by Banko Babić an, das von ihren Kunden hervorragend angenommen wird. Besonders durch ihre Ausbildung als Phi-Brow-Artist hat sie sich in ihrer Region einen Namen gemacht.

Zudem können sich Anitas Kunden in ihrer erfolgreichen Make-up School Schminktechniken beibringen lassen. Ebenso findet das Augenbrauenstyling und die Wimpernverlängerung, die Anita anbietet, großen Zuspruch.

Name	Anita Vamari Make-up Artist
Branche	Beauty
Produkt	SHORE CRM, Online Booking
Land	Deutschland
Stadt	Nürnberg
Größe	1 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Obwohl es für Anita bereits ihre zweite Selbstständigkeit war, waren die Aufgaben, denen sie sich stellen musste, neu. Besonders schwierig gestaltete sich für die Visagistin der Kontakt zu ihren Kunden. Da Anita auf den meisten Social Media-Kanälen vertreten ist, nutzten ihre Kunden auch diese, um mit ihr in Kontakt zu treten. Schnell verlor sie den Überblick, welcher ihrer Kunden über Facebook, WhatsApp, Instagram oder telefonisch gebucht hatte. „Das Schlimmste waren WhatsApp-Anfragen, oder Facebook-Anfragen die mich bombardiert haben. Irgendein Portal vergisst man dann immer.“

Das führte auch dazu, dass Anita nicht mehr wusste, wo sie die Daten ihrer Kunden finden konnte. Alle Telefonnummern und Informationen waren auf die verschiedenen Social Media-Kanäle verteilt und teilweise gedoppelt. Ein Zustand der für die Visagistin nicht nur problematisch war, sondern auch sehr

viel Zeit durch das Suchen in Anspruch genommen hat.

Anita musste außerdem viele Telefonate führen, um ihre Termine auszumachen. Diese musste sie immer zwischen ihren Terminen, oder abends erledigen. „Manchmal war ich bis um 12 Uhr nachts wach, um meine Termine zu vergeben.“

Erschwerend kam hinzu, dass Anitas Kunden ihre Termine nicht ernst namen. Oft kam es dazu, dass die Visagistin kurzfristige Terminabsagen bekam. Wenn sie Glück hatte am Abend zuvor wenn nicht erst ein paar Stunden vor dem Termin. „Ein über WhatsApp ausgemachter Termin war für meine Kunden nicht bindend. Da haben meine Kunden oft über eine Nachricht abgesagt, weil sie glaubten, dass ich sie gleich lesen würde.“

So chaotisch konnte es für Anita nicht weiter gehen. Sie musste endlich Ordnung in ihre Termine und Kundendaten bekommen.

- Kommunikation über verschiedenen Kanäle
- Dezentral aufbewahrte Kundeninformationen

- Langwierige Terminvergabe
- Mangelnde Terminalsicherheit

DIE LÖSUNG

Für Anita kam die Lösung ihrer Probleme in Form eines Buches. In Edgar Geffroys „Herzessache Kunde“ hat sie das erste Mal über Online-Buchungen gelesen und war sofort Feuer und Flamme für das Prinzip. Zunächst schaute sie sich Salonmeister an, jedoch war die Plattform für die Visagistin nicht attraktiv. Zufällig empfahl ihr auf einer Masterclass in Belgrad eine deutsche Kollegin dann SHORE. „Die Software hat mir sofort gefallen. Dadurch kann ich meinen professionellen Auftritt noch weiter verstärken.“

Mit SHORE können Anitas Kunden jetzt online über ihre Webseite und über Facebook ([SHORE Online Booking](#)) buchen. Dadurch spart sie viel Zeit und auch ihre Kunden haben eine bequeme Buchungsart. „Es wirkt für meine Kunden super professionell wenn ich ihnen einfach einen Link über Social Media schicken kann und sie selbst ihren Termin buchen können. Dadurch spare ich mir das ewige hin und her schreiben.“

Außerdem kann Anita jetzt auch von unterwegs auf ihre Ter-

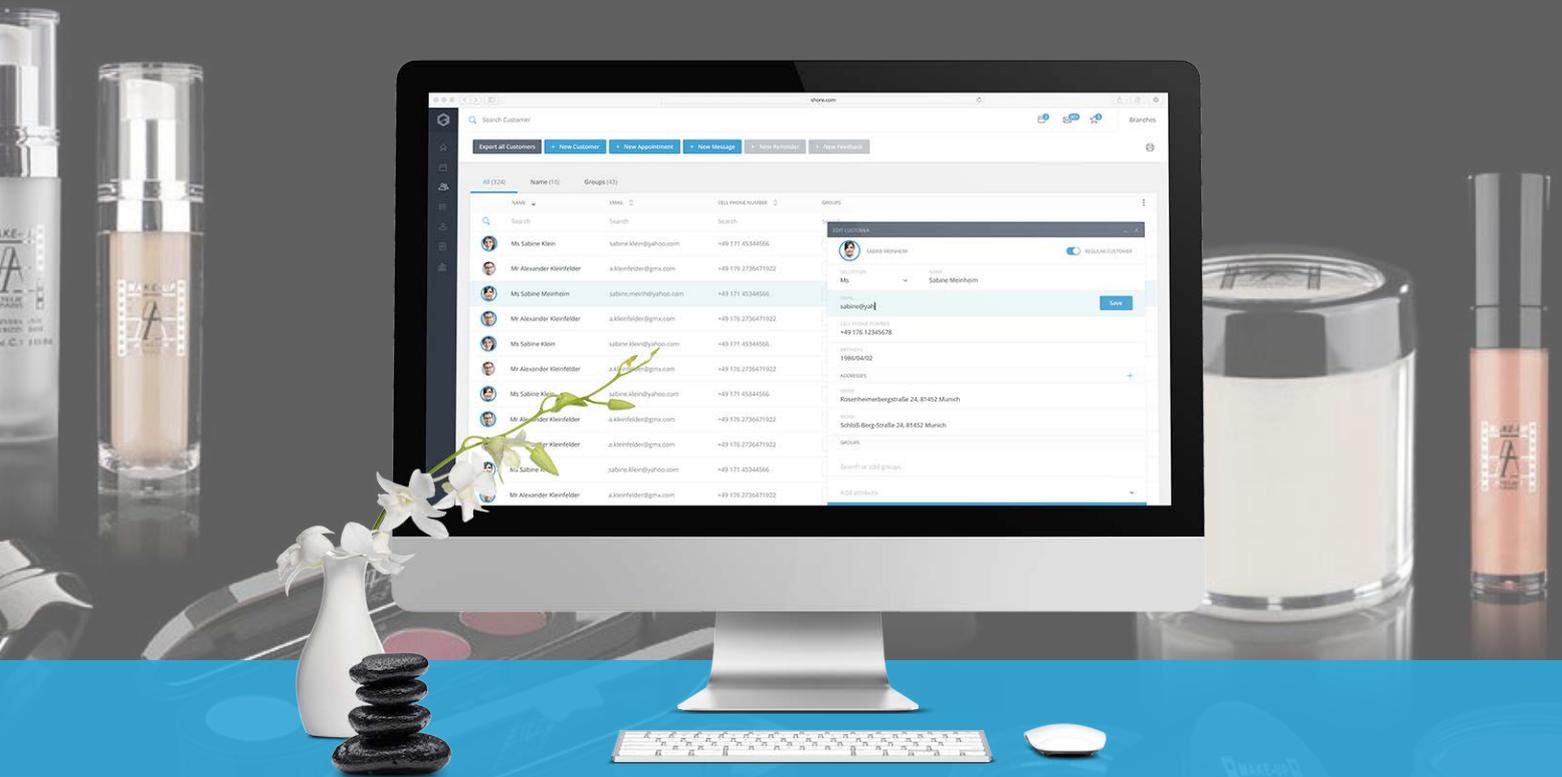
mine und ihre Kundendaten zugreifen. Mit der [SHORE Business App](#) hat sie alle ihre Daten immer bei sich. Mit der übersichtlichen Kundendatenbank ([SHORE CRM](#)) sind alle Stammdaten, sowie Notizen und eine Terminhistorie, von Anitas Kunden immer griffbereit.

Dank der Terminerinnerungs-Funktion von SHORE konnte Anita endlich die kurzfristigen Terminstornierungen in den Griff bekommen. Jetzt werden ihre Kunden einen Tag zuvor an den Termin erinnert und haben die Chance sich bei ihr zu melden. Zusätzlich fragt Anita ihre Kunden nach einem Termin noch per E-Mail nach ihrem Feedback. Schon jetzt melden sich circa 30% ihrer Kunden auf die Feedback-E-Mail mit Lob für den Service der Visagistin.

„Mit SHORE kann ich meinen Kunden nicht nur mit meinem Make-up Luxus bieten, sondern auch im Service.“

- Online Terminbuchung über Webseite und Facebook
- Übersichtliche Kundendatenbank
- Terminerinnerungs-Funktion

- Feedback-Funktion
- Professionelle Kundenansprache
- Mobiler Terminkalender über die SHORE Business App



„SHORE bedeutet für mich eine echte Arbeitserleichterung. Dadurch kann ich mein Leben leichter gestalten und habe eine hervorragende Work-Life-Balance.“

DAS ERGEBNIS

90%

Reduktion der Terminausfallquote.

20

Termine werden dank SHORE pro Monat mehr gebucht.

50%

Umsatzsteigerung seitdem sie SHORE nutzt.

DEMO ANFORDERN