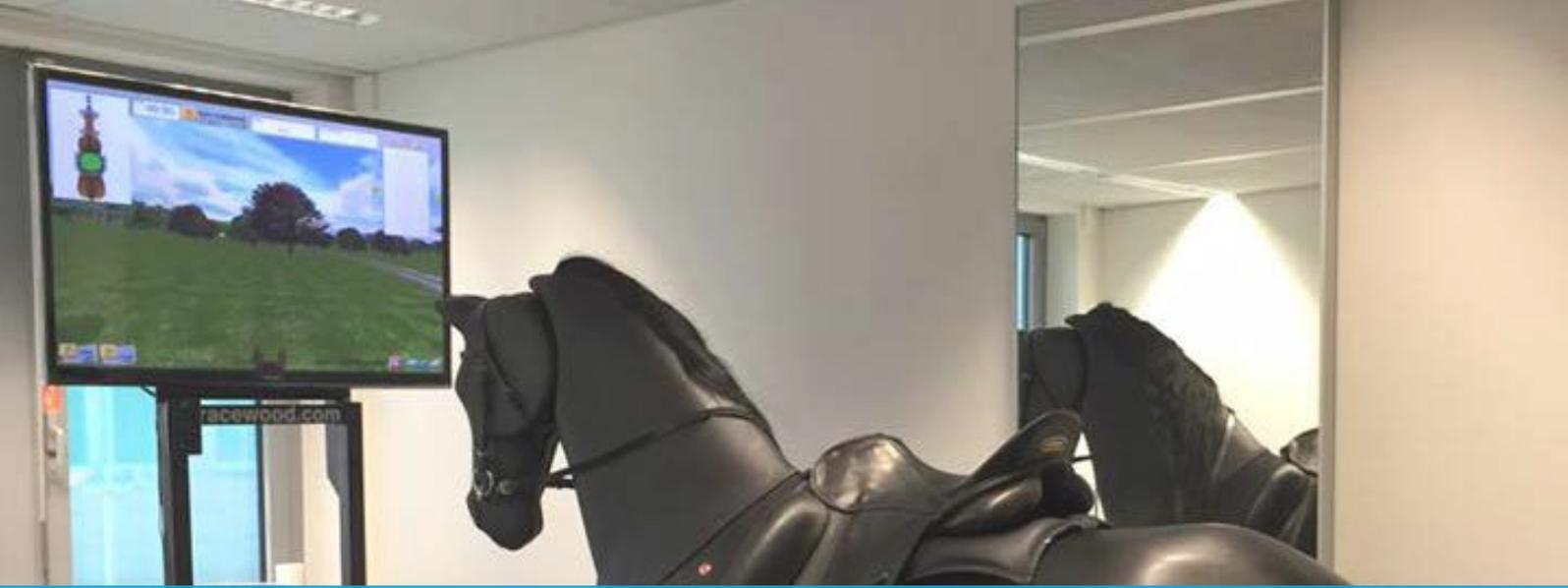




**SHORE** CASE STUDY

# REITSIMULATOR MÜNCHEN

Mit SHORE behält Sheron einen Überblick über ihre Kundendaten und kann ihre Termine auch unterwegs koordinieren. Sie verliert keine Interessenten durch unbeantwortete Anrufe, denn diese können einfach online ihre Termine buchen. Im Monat gewinnt Sheron 50% Neukunden dazu, von denen 100% zu Bestandskunden werden.



„Ohne SHORE hätte ich meine Kundendatenbank sicher nicht in einem ordentlichen und zuverlässigen Programm eingepflegt.“

Sheron Adam, Inhaber  
Reitsimulator München



## ÜBER REITSIMULATOR MÜNCHEN

Seit den 1970er Jahren ist Reiten ein wichtiger Bestandteil in Sherons Alltag. Neben aktivem Reiten trainierte sie lange junge Reiterinnen und Reiter. Um den größten Teil des Tages auf dem Pferd verbringen zu können, entschied sie sich für eine Ausbildung als Kosmetikerin, bei welcher sie sich ihre Arbeitszeiten flexibel einrichten konnte. Ihr Leben drehte sich hauptsächlich um diese Leidenschaft zum Reiten, bis sie 2012 ein schweren Reitunfall erlitt. Bereits nach kurzer Zeit konnte sie mit viel Disziplin und mentaler Stärker wieder laufen. Dieses Erlebnis hat Sheron in ihrer Lebenseinstellung geprägt. Seitdem bietet sie verschiedene beratende Tätigkeiten im Bereich Motivation und Life-Coaching an, um den Menschen Mut zu machen: „Da entdecke ich mich selbst darin, denn ich spreche nicht aus Büchern, sondern aus eigener Erfahrung.“

Ihr größter Wunsch zu dieser Zeit war es, wieder auf einem Pferd sitzen zu können. Da sie jedoch weder sich, noch das Pferd in unnötige Gefahr bringen wollte, suchte sich nach Alternativen. „Heute gibt es für alles Simulatoren, also fing ich an zu recherchieren.“ Dabei stoß Sheron auf einen Reitsimulator in der Sch-

weiz, von welchem sie nach ihrem Termin begeistert war. „Ich war sofort entschlossen, dass ich diese Art der Simulation nach Deutschland bringen möchte!“. Ein Jahr später, im Mai 2015, eröffnete sie die Reitsimulation in München.

Der Simulator ist nicht nur für aktive Reiter ein großer Vorteil, eine korrekte Sitzposition und Balance zu erlernen, sondern wird auch von Personen genutzt auf diese Art ihren wöchentlichen Sport zu betreiben. Ihre Kunden kommen aus deutschen Städten, aber auch aus Dänemark, Österreich und Kanada zu ihr, um das einzigartige Angebot zu nutzen.

<b>Name</b>	Reitsimulator München
<b>Branche</b>	Sport
<b>Produkt</b>	SHORE Online Booking
<b>Land</b>	Deutschland
<b>Stadt</b>	München
<b>Größe</b>	1 Mitarbeiter

# DIE HERAUSFORDERUNG

Seit der Eröffnung des Reitsimulators in München bezieht Sheron die Softwarelösung von SHORE. Dass sie sich von vornherein für eine technische Unterstützung entschieden hat, hat viele Gründe. Dazu gehört die Koordinierung von Terminen und die Pflege der Kundendatenbank. Ein Terminkalender in Papierformat wiegt nicht nur viel, sondern ist nicht jederzeit griffbereit. „Ohne SHORE müsste ich immer meinen Terminkalender dabei haben, das ist sehr umständlich.“ Abgesehen davon kann die händische Terminbearbeitung schnell in einem Chaos enden – Termine werden durchgestrichen, einer neuer Termin wird daneben geschrieben, mit Pfeilen wird auf einen weiteren Termin verwiesen – da kann man schnell den Überblick verlieren.

- Unübersichtliche händische Terminplanung
- Unterbrechungen während Kundenterminen

blick verlieren.

Ein weiterer Grund war die Befürchtung, Interessenten zu verlieren, wenn sie während eines Kundentermins telefonisch nicht erreichbar ist. Sheron will für ihre Kunden da sein während des Termins, und nicht ständig ans Telefon gehen. „Es ist unfair den Kunden gegenüber, ständig ans Telefon zu gehen. Aber nach drei Anrufversuchen verliert man schließlich dann auch das Interesse.“

Für Sheron war darüber hinaus wichtig, dass die Kunden die Möglichkeit bekommen, Feedback zu geben: „Feedback gehört mit zum Kundenservice, denn so kann man Fehler, die sich einschleichen würden, gleich beheben.“

- Verlorene Interessenten aufgrund verpasster Anrufe
- Fehlende Feedback-Möglichkeit für Kunden

# DIE LÖSUNG

Ein Mitarbeiter stellte Sheron SHORE vor und erklärte ihr ausführlich jede Funktion. Sie war sich sofort sicher, die Softwarelösung für ihr Unternehmen zu kaufen. „Klar kostet die Software Geld. Aber dafür bekomme ich ja auch ein super Produkt!“

Vor allem der Service begeistert Sheron. „Der Service ist perfekt, denn es ist immer jemand zu Stelle, um mir weiterzuhelfen.“ Die Online-Demo und das anschließende individuelle On-Boarding ist für jeden leicht zu verstehen, findet Sheron: „Jeder kann sich bei SHORE zurechtfinden. Der Kundenbetreuer erklärt jedes Detail, sodass wirklich jeder damit zurechtkommt.“

Die Kundendatei finden Sheron sehr nützlich, um den Überblick zu behalten. „Ich muss nur den Anfangsbuchstaben eingeben, und schon finde ich den Kunden. Leichter kann es gar nicht gehen.“ Sheron kann so ohne viel Aufwand Termine eintragen oder bestätigen. Außerdem behält sie den Überblick

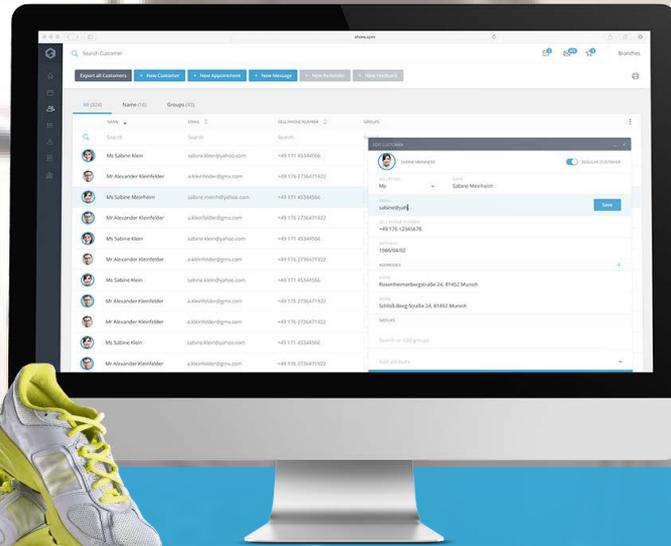
- Gepflegte Kundendatenbank
- Feedback-Funktion für Kunden

über die tagesaktuellen Termine. Während ihrer Arbeit am Simulator hat sich kaum Unterbrechungen. Wenn sie telefonisch nicht erreichbar ist, können die Kunden ganz einfach online ihren Termin buchen.

Ihren Kalender lädt sich Sheron entweder über iCal auf ihr iPhone oder sie druckt sich den Tagesplan aus, um auch unterwegs ihre Termine im Blick zu haben. Eine weitere Alternative bietet die SHORE Business App, in welcher sie Ihre Termine sogar bearbeiten kann. Damit umgeht Sheron es, einen schweren Terminkalender mit sicher herumtragen zu müssen, um ihren Tag im Blick zu behalten.

„Mit SHORE ist mein Arbeitsalltag einfach und flexibel. Und ich kann mich voll und ganz auf meine Kunden und den Reitsimulator konzentrieren. Damit habe ich das im Fokus, was wirklich wichtig ist!“

- Individuelle und persönliche Kundenbetreuung
- Option, den Kalender auf mobile Endgeräte zu laden



„Jeder kann sich mit SHORE zurechtfinden. Die Online-Demo und das On-Boarding sind übersichtlich, persönlich und individuell aufgebaut.“

## DAS ERGEBNIS

100%

Der Neukunden, die über SHORE buchen, werden zu Bestandskunden.

50%

Mehr Neukunden gewinnt Sher-on jeden Monat dazu.

60%

Der Termine werden vom Kunden eigenständig über die Online-Funktion gebucht.

DEMO ANFORDERN