



SHORE CASE STUDY

SPREEBERG

Mit SHORE kann Anke ca. 60 Neukunden pro Monat in ihrem Salon Spreeberg begrüßen. Pro Woche nimmt sie dadurch 1200 Euro mehr ein. Schon jetzt sind die Terminausfälle des Salons um 50% reduziert worden und 85% der Kunden verschieben ihren Termin dank der Terminerinnerung, falls sie diesen nicht wahrnehmen können.



„Bei SHORE hat mich die Einfachheit in der Anwendung von Anfang an überzeugt!“

Anke Spreeberg, Inhaberin Spreeberg, Hamburg



ÜBER SPREEBERG

Bereits vor 30 Jahren begann Anke damit, ihren Salon Spreeberg aufzubauen. Dieser gewann nach und nach immer mehr Eigen- dynamik. Als eine der ersten übernahm sie das Konzept der Nagelmodellage aus dem amerikanischen Markt und etablierte dieses in Deutschland. Schnell wurde sie mit ihrem Geschäft auch international bekannt und arbeitete für Film- und Foto- produktionen. „Wenn ich etwas beginne, dann mache ich es überdurchschnittlich und so, dass meine Unternehmung groß wird und auffällt.“ Über die Jahre hat sich Spreeberg als feste Institution in Hamburg Eppendorf etabliert. Der Salon bietet dabei nicht nur für Einzelpersonen einen Ort des Wohlfühlens und der Ruhe, sondern auch für kleinere Gruppen oder im Rahmen von Events.

„Für mich war von Anfang an wichtig, dass ich durch meine Selbstständigkeit meine Freiheit bewahren möchte. Außerdem muss ich Spaß an meiner Arbeit haben und damit glücklich werden, denn so habe ich keinen Tag das Gefühl, dass ich arbeiten würde.“

Anke legte frühzeitig den Grundstein dafür, dass ihr Geschäft auch ohne ihre aktive Beteiligung weiter laufen konnte. Sie vertraute das aktive Geschäft ihren beiden Store-Manager- innen an und konnte sich seitdem um ihre weiteren Projekte kümmern. Anke gründete zudem eine eigene Werbeagentur, sowie ein Start-up, das sich einem ganzheitlichen Detox-System verschrieben hat.

Name	Spreeberg
Branche	Beauty
Produkt	SHORE CRM, Online Booking
Land	Deutschland
Stadt	Hamburg
Größe	10 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Für Kathi, die Store-Managerin des Salon Spreeberg, und ihre Mitarbeiter gestaltete sich vor allem der Terminannahmeprozess als eine schwierige Herausforderung. Zwar konnte man in ihrem händischen Terminkalender gut nachverfolgen, welcher Mitarbeiter welchen Termin eingetragen hat, jedoch wurden bei Verbesserungen oder Verschiebungen der Termine auch gerne einmal Informationen von anderen Einträgen dabei weggelassen. Zudem waren die handelsüblichen Terminkalender für den Salon nicht ausreichend, deswegen mussten sie sich ihre eigene Agenda mit Excel erstellen, so dass er auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet war. „Mit diesem Plan hatten wir natürlich auch ein Platzproblem, denn die Terminspalten waren meist einfach nicht groß genug.“

Außerdem sind die meisten Termine bei Kathi per Telefon

eingegangen. Das war während der Geschäftsöffnungszeiten zwar eine weitere Aufgabe neben der Kundenbetreuung, jedoch außerhalb dieser füllten die Anrufe den Anrufbeantworter und das besonders wenn ein Feiertag war. „Wir haben jeden Kunden am Anfang des Tages zurückgerufen, um Termine zu vereinbaren oder zu verschieben.“

Ein weiteres Problem für Kathi und ihr Team waren die Terminausfälle, die immer wieder vorkamen. „Es war schwierig für uns, unsere Termine gut zu koordinieren. Mit nicht erscheinenden Kunden haben wir nicht nur Umsatz verloren, sondern hatten auch das Problem, dass unsere Mitarbeiter nicht mehr ausgelastet waren und wir die Termine spontan schlecht vergeben konnten.“

→ Viele Terminanfragen per Telefon

→ Händischer Terminkalender

→ Unvollständige Kundeninformationen

→ Teure Terminausfälle

DIE LÖSUNG

Da sie es bereits von verschiedenen Reiseportalen im Internet gewöhnt war, wollte Anke auch für ihren Salon eine Online-Buchungsfunktion. In SHORE hat sie eine einfache und intuitiv zu bedienende Software gefunden, die ihr Team um ihre Salon-Managerin Kathi unterstützt.

„Uns wird jetzt ein wirklich kundenorientiertes Arbeiten ermöglicht, da uns SHORE viele Handgriffe abnimmt. Unsere Kunden werden jetzt automatisch an ihre Termine erinnert, wodurch wir nicht nur weniger Arbeit haben, sondern auch weniger Termine durch Vergessen ausfallen.“

Außerdem hat Kathi den Vorteil, dass alle Stammdaten der Kunden im System hinterlegt sind. Dadurch werden keine Kundeninformationen bei einer Terminabsprache vergessen, oder nachträglich verändert, welches vor allem bei Neukunden wichtig ist.

Bei einem Blick in den Kalender erhält Kathi jetzt einen genauen Überblick über die gebuchten Termine und die Auslastung ihrer Mitarbeiter, da sie ihren Mitarbeitern Farben zugeordnet hat und jeder Termin, der einem Mitarbeiter zugeordnet wurde, in dessen Farbe angezeigt wird.

„Mit der Feedback-Funktion bekommen wir bereits viel Rückmeldung von unseren Kunden. Darüber freuen wir uns sehr. Auch weil wir dieses Feedback mit unseren Kunden, die online buchen, teilen können.“

Für die Zukunft hat sich Kathi außerdem vorgenommen, die Newsletter-Funktion von SHORE zu nutzen.

→ Automatische Abfrage der Stammdaten

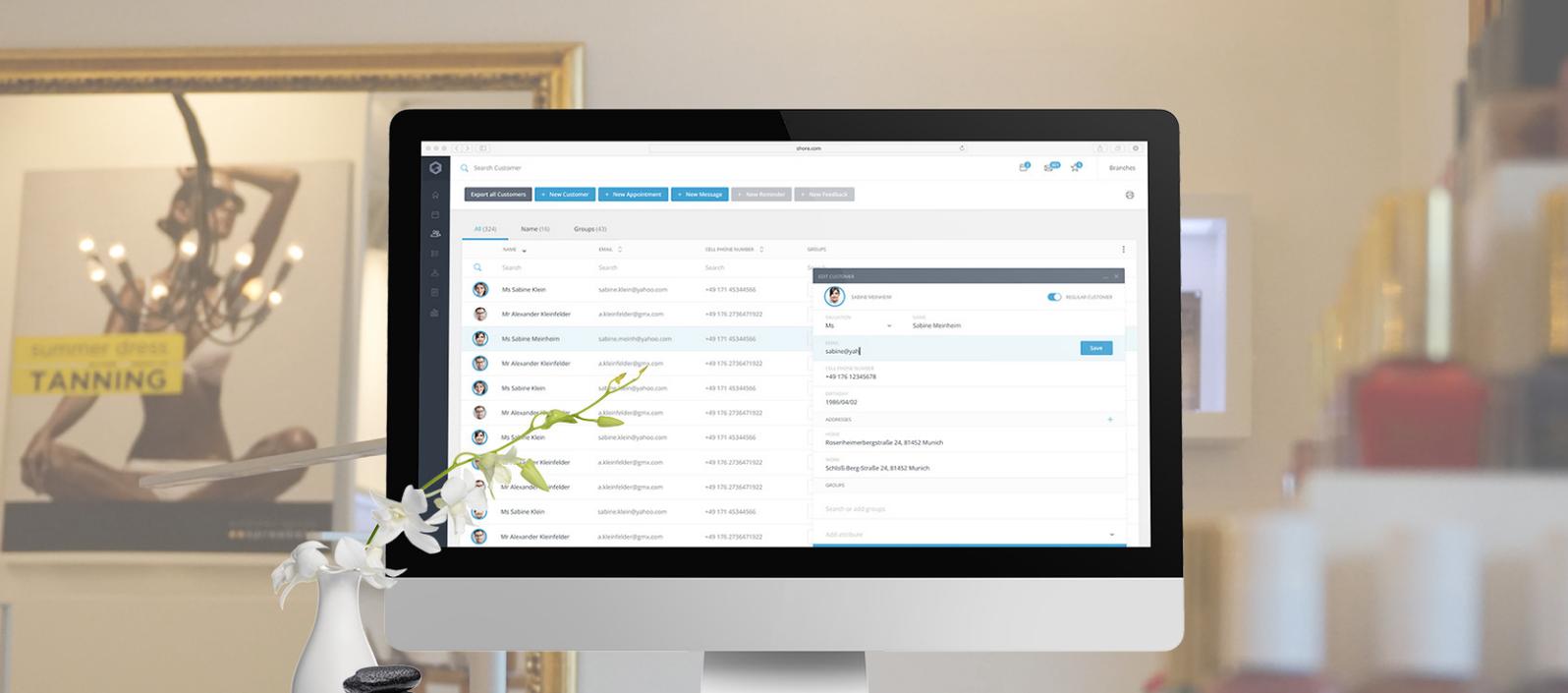
→ Online-Terminkalender

→ Terminerinnerungs-Funktion

→ Übersichtliche Tagesansicht des Kalenders

→ Feedback-Funktion

→ Newsletter-Funktion



„Mit SHORE können wir das Gefühl unserer Kunden verstärken, dass wir uns die ganze Zeit, von der Terminbuchung bis zur Verabschiedung nach dem Termin, um sie kümmern.“

DAS ERGEBNIS

ca. **60**

Neukunden pro
Monat durch SHORE

1200€

Mehr Umsatz pro
Woche durch die mit SHORE
gewonnenen Neukunden

50%

Reduktion
der Terminausfälle