

FRANKE



案例

研究

Scooter's Coffee以其快捷服务、特色咖啡和现点现做的糕点而闻名，是一家免下车咖啡店，于1998年在内布拉斯加州贝尔维尤开设了第一家分店。经过20多年的发展，该品牌已拥有将近400家分店。Scooter's Coffee的成功很简单：坚持最初的商业原则和公司的四大核心价值观，即诚信、友爱、谦逊和勇气。对于特许经营商、客户和员工而言，Scooter's Coffee的品牌承诺总是萦绕耳边：“创造奇迹的你，创造奇迹的饮品…创造奇迹的速度！”它代表着公司自1998年以来的业务起源，体现出为忠诚的老客户和新客户提供难忘体验的坚定承诺。

关键举措 Scooter's Coffee 在中西部和全国范围内正处于战略增长阶段。据估计，美国咖啡市场是一个每年创收 480 亿美元的抗衰老行业，Scooter's Coffee 正努力成为全国第一的免下车咖啡特许经营店。他们取得成功的关键因素是：找到最佳位置，并致力于高品质的饮料、快速的服务和灿烂的笑容。

挑战 随着 Scooter's Coffee 在特许经营场所的不断扩张，其快速发展带来了对一致性和可靠性的要求。至关重要的一点是，提供始终如一的高品质饮品、始终如一的服务速度和始终如一的灿烂笑容——以忠于他们的价值观和核心能力。

解决方案 实现这一目标的方式之一是评估 Scooter's Coffee 目前的门店设置和设施。Scooter's Coffee 发现，通过采用两步式咖啡机取代现有的传统意式咖啡机，他们可以控制每个位置的饮品质量，并能够更快速地制作更多的饮品（两步式咖啡机与传统咖啡机相比占地面积更小，原先容纳一台机器的位置现在可以放置两至三台机器）。Scooter's Coffee 将设备作为优先考虑的事项，使得在每个位置都能够轻松快速地制作出高品质的饮品，并选择了 Franke 咖啡系统 两步式咖啡机。

业务影响力 Scooter's Coffee 继续快速发展，同时努力提供世界上最好的客户免下车互动，通过一流的特许经营支持系统提升特许经营商的成功率。快速、如终如一和令人惊叹的客户体验是 Scooter's Coffee 销售量增长的核心，而 S700 则有助于实现这一点：

始终如一的高品质饮料 = 良好的客户体验

- 与传统的意式咖啡机相比，S700 两步式咖啡机自动研磨整粒咖啡豆以制作每一种口味的咖啡饮品，并经过校准，每次都能提供如终一致的意式浓缩咖啡口味。自动蒸汽棒控制蒸汽和打发过程，在最少的手动干预下形成奶油状奶泡。始终如一的服务速度 = 良好的客户体验
- 生产：S700 占地面积小，容纳一台传统机器的空间可以容纳两台该款机器。两台 S700 机器每天可以制作约 1,000 杯饮品。
- 免下车等待时间：两台 S700 将等待时间平均缩短约 27 秒，使 Scooter's Coffee 能够为客户提供快速服务，同时也增加了每小时所服务的人数。
- 易用性：S700 的简单性最大程度地减少了员工操作问题，从而与客户有更多的互动。

可靠性 = 良好的客户体验

- 内部服务公司
- 热情专注的 Franke 服务经理



Franke Kaffeemaschinen AG
cs-info.ch@franke.com

Franke Coffee Systems GmbH
cs-info.de@franke.com

Franke Coffee Systems Americas
cs-coffeesales.us@franke.com

Franke Coffee Systems UK
cs-sales.gb@franke.com

coffee.franke.com