

FRANKE



PRAXIS- BEISPIEL

Scooter's Coffee, berühmt für seinen schnellen Service, seine Kaffeespezialitäten und das selbstgemachte Feingebäck, ist eine Drive-in-Kaffeehauskette, die ihren ersten Standort 1998 in Bellevue, Nebraska, eröffnete. Über zwei Jahrzehnte später zählt Scooter's Coffee knapp 400 Filialen. Das Erfolgsgeheimnis hinter Scooter's Coffee ist einfach: Man bleibt den ursprünglichen Geschäftsprinzipien sowie den vier Grundwerten Integrität, Liebe, Bescheidenheit und Mut treu. Seinen Franchisenehmern, Kunden und Mitarbeitenden verspricht Scooter's Coffee stets dasselbe: „Amazing People, Amazing Drinks ... Amazingly Fast!®“. Im Motto „Unglaubliche Leute, unglaubliche Getränke... unglaublich schnell“ spiegeln sich also die Anfänge des Unternehmens aus dem Jahr 1998 und das kontinuierliche Streben wider, treuen und neuen Kunden ein unvergessliches Erlebnis zu bieten.

Schlüsselinitiative Scooter's Coffee steht vor einer strategischen Expansionsphase im mittleren Westen und in den USA allgemein. Mit jährlich etwa 48 Milliarden US-Dollar ist der US-Kaffeemarkt krisenfest, und Scooter's Coffee will die Nummer 1 unter den Kaffee-Franchiseunternehmen mit Drive-in werden. Der Schlüssel zum Erfolg: einen tollen Standort finden und Wert auf Getränkequalität, schnelle Bedienung und ein strahlendes Lächeln setzen.

Herausforderungen Mit dem schnellem Wachstum und jedem neuen Standort von Scooter's Coffee geht die Forderung nach Beständigkeit und Zuverlässigkeit einher. Um ihren Werten und Kernkompetenzen treu zu bleiben, setzt die Marke vor allem auf **gleichbleibend** hohe Getränkequalität, **konsequente** Servicegeschwindigkeit und **konstante** Freundlichkeit des Personals.

Lösung Zur Erreichung der Ziele wurde unter anderem die aktuelle Einrichtung und Ausstattung der Lokale von Scooter's Coffee evaluiert. Scooter's Coffee fand heraus, dass der Austausch der bestehenden traditionellen Espressomaschine durch eine 2-Step-Espressomaschine die standortübergreifende Kontrolle der Getränkequalität sowie eine schnellere Zubereitung von mehr Getränken ermöglicht. (Der geringere Platzbedarf einer zweistufigen Maschine im Vergleich zu einer herkömmlichen Maschine ermöglicht den Einsatz von 2 - 3 Maschinen statt einer). Ganz oben auf der Prioritätenliste von Scooter's Coffee stand die Beschaffung einer leistungsstarken Ausstattung, um an jedem Standort schnelle, hochwertige Getränke anbieten zu können. Man entschied sich daher für die S700, eine 2-Step-Maschine von Franke Coffee Systems.

Auswirkungen auf das Geschäft Scooter's Coffee wächst weiterhin schnell und versucht gleichzeitig, für seine Kunden die beste Drive-in-Interaktion der Welt zu schaffen und den Erfolg seiner Franchisenehmer durch unschlagbare Franchise-Supportsysteme zu fördern. **Schnelligkeit, Beständigkeit und ein grossartiges Kundenerlebnis** sind die wichtigsten Faktoren für das Umsatzwachstum von Scooter's Coffee – und dank der S700 geht die folgende Rechnung auf:

Gleichbleibend hohe Getränkequalität = gutes Kundenerlebnis

- Verglichen mit einer traditionellen Espressomaschine mahlt die S700 2-Step-Maschine automatisch ganze Bohnen frisch für jedes Getränk und ist so kalibriert, dass dabei immer ein gleichbleibend guter Espresso herauskommt. Die automatische Dampfpflanze steuert die Dampf und Luftzufuhr, damit ein cremiger, fluffiger Milchschaum entsteht, ohne gross Hand anlegen zu müssen. **Gleichbleibende Servicegeschwindigkeit = gutes Kundenerlebnis**
- Produktion: Der geringe Platzbedarf der S700 ermöglicht den Einsatz von zwei Maschinen statt einer traditionellen Maschine. Zwei S700-Maschinen bereiten etwa 1'000 Getränke pro Tag zu.
- Drive-in-Wartezeit: Dank der verkürzten Wartezeit mit zwei S700 – im Schnitt um etwa 27 Sekunden – kann Scooter's Coffee echte Servicegeschwindigkeit anbieten und zugleich die Zahl der bedienten Kunden pro Stunde erhöhen.
- Benutzerfreundlichkeit: Die einfache Bedienung der S700 erleichtert den Mitarbeitenden die Handhabung und sorgt so für mehr Kundeninteraktion.

Zuverlässigkeit = gutes Kundenerlebnis

- Interner Wartungsdienst
- Eigener Franke Service Manager



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
sales@frankecoffeesystems.co.uk

us.coffee.franke.com