

FRANKE



CASO DE ESTUDIO

Acerca de Scooter's Coffee Conocida por su rápido servicio directamente desde la ventanilla del coche, su café de especialidad y sus pastas recién hechas, Scooter's Coffee es una cafetería con servicio de recogida desde el coche que abrió su primer local en Bellevue, Nebraska (EE. UU.) en 1998. Más de dos décadas después, la marca cuenta con casi 400 establecimientos. El secreto del éxito del café de Scooter's Coffee es muy sencillo: mantenerse fiel a los principios originales de la empresa y a sus cuatro valores fundamentales, que son la integridad, el amor, la humildad y el valor. La promesa de la marca Scooter's Coffee, a menudo transmitida a sus franquiciados, clientes y empleados es: «Amazing People, Amazing Drinks... Amazingly Fast!®» (Gente increíble, bebidas increíbles... ¡Increíblemente rápido!). Representa los orígenes de la empresa, que se remontan a 1998, y refleja un compromiso permanente con ofrecer una experiencia inolvidable a clientes tanto ya fijos como nuevos.

Iniciativa clave Scooter's Coffee se encuentra en los albores de una fase de crecimiento estratégico tanto en el Medio Oeste como en el resto de EE. UU. El mercado estadounidense del café es un sector con un volumen de negocio estimado en 48 000 millones de dólares al año y resistente a la recesión, donde Scooter's Coffee está haciendo lo posible por convertirse en la franquicia de cafeterías con servicio de recogida desde el coche n. 1 del país. Las claves de su éxito son: dar con una ubicación excelente y mantener su compromiso de ofrecer bebidas de alta calidad, un servicio rápido y una GRAN sonrisa.

Desafíos Un crecimiento rápido supone la necesidad de garantizar la coherencia y la fiabilidad conforme Scooter's Coffee sigue expandiéndose a nuevos establecimientos franquiciados. Una de sus prioridades es ofrecer bebidas **siempre** de alta calidad, **siempre** con la misma velocidad de servicio y **siempre** con una GRAN sonrisa, para mantenerse fieles a sus valores y competencia fundamental.

Solución Una manera de conseguirlo era evaluar la disposición y el equipamiento actual de los puntos de venta de Scooter's Coffee. De esta forma, Scooter's Coffee descubrió que, sustituyendo la máquina de espresso tradicional por una máquina de preparación de espresso en dos pasos, se podía controlar la calidad de las bebidas en todos los establecimientos y producir más bebidas en menos tiempo (las reducidas dimensiones de la máquina de preparación en dos pasos permitirían tener 2-3 máquinas en el mismo espacio que ocuparía una sola máquina de **espresso** tradicional). Scooter's Coffee decidió priorizar la seguridad de los equipos para facilitar que cada establecimiento pudiese elaborar bebidas de alta calidad rápidamente, optando por la máquina de preparación en dos pasos Franke Coffee Systems S700.

Impacto en el negocio Scooter's Coffee sigue creciendo rápidamente mientras se esfuerza por hacer posible la mejor interacción del mundo con el cliente en el servicio de recogida desde el coche, además de incrementar el éxito de los franquiciados mediante los mejores sistemas de asistencia a franquiciados. El crecimiento de las ventas de Scooter's Coffee gira en torno a la **rapidez, la uniformidad y una experiencia increíble para el cliente**, un resultado posible gracias a la máquina S700:

Bebidas siempre de alta calidad = buena experiencia para el cliente

- Comparada con una máquina de **espresso** tradicional, la máquina de elaboración en dos pasos S700 muele automáticamente los granos enteros en el momento de preparar cada bebida y está calibrada para ofrecer un chorro de **espresso** uniforme cada vez. La lanza de vapor automática controla la aplicación del aire y el vapor que se usan para producir una espuma de leche cremosa y burbujeante con una intervención manual mínima.

Velocidad del servicio uniforme = buena experiencia para el cliente

- Producción: las reducidas dimensiones de la S700 permite tener dos máquinas en lugar de una sola máquina de **espresso** tradicional. Con dos máquinas S700 se producen unas 1000 bebidas al día.
- Tiempo de espera en el servicio de recogida desde el coche: dos máquinas S700 redujeron el tiempo de espera en una media de unos 27 segundos, permitiendo a Scooter's Coffee ofrecer un servicio rápido a sus clientes y, al mismo tiempo, aumentando el número de clientes atendidos por hora.
- Facilidad de uso: la sencillez de la S700 minimiza los problemas para el personal y permite una mayor interacción con el cliente.

Fiabilidad = buena experiencia para el cliente

- Proveedor de servicios internos
- Gerente de servicios específico de Franke



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

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

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

Franke Coffee Systems Reino Unido
sales@frankecoffeesystems.co.uk

us.coffee.franke.com