

FRANKE



ÉTUDE DE CAS

À propos Scooter's Coffee, célèbre pour son drive rapide, ses spécialités de café et ses pâtisseries cuites sur place, est un café avec un service au drive qui a ouvert son premier établissement à Bellevue, dans le Nebraska, en 1998. Plus de vingt ans plus tard, la marque compte près de 400 établissements. Le succès de Scooter's Coffee repose sur une philosophie simple : rester fidèle aux principes commerciaux d'origine et aux quatre valeurs fondamentales de l'entreprise, à savoir l'intégrité, l'amour, l'humilité et le courage. La promesse de la marque Scooter's Coffee, souvent récitée aux franchisés, aux clients et aux employés, est la suivante : « des gens extraordinaires, des boissons extraordinaires... extraordinairement rapide ![®] » Elle représente les origines de l'entreprise en 1998 et reflète un engagement constant à offrir une expérience inoubliable aux clients fidèles et aux nouveaux clients.

Initiative clé Scooter's Coffee est à l'aube d'une phase de croissance stratégique dans le Midwest et à l'échelle nationale. Le marché américain du café est un secteur estimé à 48 milliards de dollars par an qui résiste à la récession, et Scooter's Coffee s'efforce de devenir la franchise de café servie au drive n°1 dans le pays. Les clés du succès : trouver un emplacement idéal et s'engager à proposer des boissons de haute qualité, un service rapide et un GRAND sourire.

Défis La croissance rapide s'accompagne d'un besoin de cohérence et de fiabilité, car Scooter's Coffee continue de s'étendre par le biais d'établissements franchisés. L'objectif principal est de proposer des boissons de qualité **constante**, un service rapide **constant** et un GRAND sourire **constant**, afin de rester fidèle à ses valeurs et à ses compétences de base.

Solution L'un des moyens d'y parvenir était d'évaluer la configuration et l'équipement actuels des cafés Scooter's Coffee. Scooter's Coffee a découvert qu'en remplaçant la machine à espresso traditionnelle existante par une machine à espresso 2-Step, il était possible de contrôler la qualité des boissons dans chaque établissement et de produire plus de boissons plus rapidement (l'encombrement plus réduit d'une machine 2-step par rapport à une machine traditionnelle permettait d'utiliser 2 ou 3 machines au lieu d'une seule). Scooter's Coffee s'est fixé comme priorité de s'équiper d'un matériel permettant à chaque établissement de créer rapidement des boissons de haute qualité et a choisi la machine 2-Step S700 de Franke Coffee Systems.

Impact économique Scooter's Coffee continue de croître rapidement tout en s'efforçant d'offrir la meilleure interaction au monde avec les clients du drive, tout en favorisant la réussite des franchisés grâce à des systèmes d'assistance de premier ordre. **La rapidité, la cohérence et l'expérience client exceptionnelle** sont au cœur de la croissance des ventes de Scooter's Coffee et la S700 contribue à atteindre ces objectifs :

Des boissons de qualité constante = une bonne expérience client

- Par rapport à une machine à espresso traditionnelle, la machine 2-Step S700 moule automatiquement des grains entiers frais pour chaque boisson et est calibrée pour fournir un espresso homogène à chaque fois. La lance de vapeur automatique contrôle la vapeur et l'aération, ce qui permet d'obtenir une mousse de lait crémeuse et aérienne avec une intervention manuelle minimale. **Une vitesse de service constante = une bonne expérience client**
- Production : le faible encombrement de la S700 permet de disposer de deux machines au lieu d'une seule machine traditionnelle. Deux machines S700 produisent environ 1000 boissons par jour.
- Temps d'attente au drive : deux S700 ont réduit les temps d'attente d'environ 27 secondes en moyenne, ce qui a permis à Scooter's Coffee d'accélérer le service pour ses clients, tout en augmentant le nombre de personnes servies par heure.
- Facilité d'utilisation : la simplicité de la S700 minimise les problèmes de personnel, ce qui permet une plus grande interaction avec le client.

Fiabilité = bonne expérience client

- Société de service interne
- Manager Franke Service dédié



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