

FRANKE



CASE STUDY

Informazioni su Scooter's Coffee: famosa per i suoi specialty coffee da asporto in auto e la sua pasticceria da forno, è una catena di caffetterie drive-thru che ha aperto il suo primo punto vendita a Bellevue, Nebraska, nel 1998. Nell'arco di vent'anni, il brand ha esteso la propria presenza in quasi 400 località. Il successo di Scooter's Coffee è semplice: fedeltà ai principi originari e ai quattro valori chiave dell'azienda, ovvero Integrità, Passione, Umiltà e Coraggio. Il motto del brand, spesso promosso anche ad affiliati, clienti e dipendenti è: "Amazing People, Amazing Drinks... Amazingly Fast!®". Questo slogan incarna la filosofia iniziale dell'azienda sin dal 1998 e riflette il costante impegno per offrire un'esperienza indimenticabile a tutti i clienti, affezionati e nuovi.

Il progetto chiave - Scooter's Coffee sta per intraprendere una fase di crescita strategica sia nel Midwest che a livello nazionale. Il mercato del caffè statunitense vale circa 48 miliardi di dollari l'anno e non conosce crisi: per questo Scooter's Coffee aspira a posizionarsi al primo posto nel Paese come catena di caffetterie in franchising con servizio da asporto in auto. La chiave del suo successo consiste nell'individuare una località che offra un ottimo potenziale e continuare a impegnarsi per offrire bevande di alta qualità, un servizio veloce con un grande sorriso.

Le sfide da affrontare - Una crescita rapida richiede costanza e affidabilità, e Scooter's Coffee continua la sua espansione con nuove sedi in franchising. Un elemento chiave è offrire costantemente bevande di alta qualità, un servizio **sempre veloce** e regalare **ogni volta un bel sorriso**, per aderire ai propri valori e tratti distintivi.

La soluzione - Un modo per raggiungere questi obiettivi è stato valutare l'attuale allestimento e le attrezzature dei negozi Scooter's Coffee. L'azienda ha scoperto che, sostituendo le tradizionali macchine da espresso attualmente in uso con una macchina da espresso a 2 fasi, è possibile controllare la qualità delle bevande in ogni sede e produrne un maggior numero in minor tempo (il ridotto ingombro di una macchina a 2 fasi rispetto a una macchina tradizionale ha permesso di posizionare 2-3 macchine anziché una). La priorità di Scooter's Coffee è fare in modo che ogni negozio crei bevande di alta qualità e in modo rapido. Per questo ha scelto la macchina a 2 fasi S700 di Franke Coffee Systems.

L'impatto commerciale - Scooter's Coffee continua a crescere rapidamente, ambendo a offrire la migliore customer experience al mondo per i servizi drive-thru, elevando al contempo il successo dei suoi affiliati attraverso sistemi di supporto dedicati di primo livello. **Velocità, costanza ed esperienze impeccabili** sono il segreto della crescita di Scooter's Coffee e la S700 è in grado di offrire esattamente questo:

Bevande sempre di alta qualità = customer experience fantastica

- Rispetto a una macchina espresso tradizionale, la S700 a 2 fasi macina automaticamente chicchi di caffè freschi interi per ogni bevanda ed è configurata per offrire ogni volta caffè espresso con la stessa costante qualità. La lancia vapore automatica controlla il vapore e l'aerazione, producendo una schiuma di latte cremosa e spumosa con il minimo intervento manuale.

Servizio sempre veloce = customer experience fantastica

- Produzione: l'ingombro ridotto della S700 consente di allestire due macchine anziché una macchina tradizionale. Due macchine S700 producono circa 1.000 bevande al giorno.
- Tempo di attesa al drive-thru: due S700 riducono i tempi di attesa di ~27 secondi in media, consentendo a Scooter's Coffee di offrire un servizio veloce ai clienti e aumentare al contempo il numero di persone servite all'ora.
- Facilità d'uso: la semplicità della S700 non dà alcun pensiero ai dipendenti, che possono così interagire di più con i clienti.

Affidabilità = customer experience fantastica

- Società di servizi interna
- Franke Service Manager dedicato



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