

FRANKE



CASE STUDY

Over Scooter's Coffee, vooral bekend om zijn snelle drive-thru, speciale koffie en zelfgebakken gebakjes, is een drive-thru koffiehuis dat in 1998 zijn eerste locatie in het Amerikaanse Bellevue, Nebraska opende. Ruim twintig jaar later nadert het merk 400 locaties. Het succes van Scooter's Coffee is simpel: blijf trouw aan de oorspronkelijke bedrijfsprincipes en de vier kernwaarden van het bedrijf, namelijk integriteit, liefde, nederigheid en moed. De merkbelofte van Scooter, die vaak wordt voorgedragen aan franchisenemers, klanten en medewerkers, luidt als volgt: "Amazing People, Amazing Drinks...Amazingly Fast!" en vertegenwoordigt de oorsprong van het bedrijf in 1998 en weerspiegelt een voortdurende inzet om loyale en nieuwe klanten een onvergetelijke ervaring te bieden.

Sleutelinitiatief Scooter's Coffee staat aan het begin van een strategische groeifase in het Midwesten en landelijk. De Amerikaanse koffiemarkt is naar schatting een recessiebestendige industrie van \$48 miljard per jaar en Scooter's Coffee streeft ernaar de nummer 1 drive-thru koffiefanchise van het land te worden. Hun sleutels tot succes: een geweldige locatie vinden en toegewijd blijven aan dranken van hoge kwaliteit, een snelle service en een GROTE glimlach.

Uitdagingen Met de snelle groei ontstaat de behoefte aan consistentie en betrouwbaarheid terwijl Scooter's Coffee blijft uitbreiden via franchiselocaties. Een belangrijk aandachtspunt is het leveren van dranken van een **consistent** hoge kwaliteit, een **consistente** servicesnelheid en een **consistente** GROTE glimlach – om trouw te blijven aan hun waarden en kerncompetenties.

Oplossing Eén manier om dit te bereiken was het evalueren van de huidige winkelopstelling en -uitrusting van Scooter's Coffee. Scooter's Coffee ontdekte dat door de bestaande traditionele espressomachine te vervangen door een 2-staps espressomachine, ze de drankkwaliteit op elke locatie konden controleren en sneller meer drankjes konden maken (de kleinere omvang van een 2-staps espressomachine ten opzichte van een traditionele machine maakte het mogelijk om 2-3 machines te gebruiken in plaats van één). Scooter's Coffee maakte er een prioriteit van om apparatuur aan te schaffen waarmee elke locatie gemakkelijk snel drankjes van hoge kwaliteit kon maken en selecteerde daarom de 2-staps machine S700 van Franke Coffee Systems.

Bedrijfsimpact Scooter's Coffee blijft snel groeien terwijl het ernaar streeft de beste drive-thru interactie met klanten ter wereld te bieden en tegelijkertijd het succes van franchisenemers te vergroten door middel van de beste franchise-ondersteuningssystemen. **Snelheid, consistentie en een geweldige klantervaring** vormen de kern van de omzetgroei van Scooter's Coffee en de S700 helpt precies dat te bereiken:

drankjes van een consistent hoge kwaliteit = goede klantervaring

- Vergeleken met een traditionele espressomachine maakt de 2-staps machine S700 automatisch bonen vers voor elk drankje en is daarnaast gekalibreerd om elke keer een espresso van consistente kwaliteit te leveren. De automatische stoompijp regelt stoom en beluchting, waardoor met minimale handmatige tussenkomst een romig, melkschuim ontstaat. **Consistente servicesnelheid = goede klantervaring**
- Productie: door de smalle voetprint van de S700 kunnen er twee machines worden gebruikt in plaats van één traditionele machine. Twee S700-machines produceren ongeveer 1000 drankjes per dag.
- Wachtijd drive-thru: twee S700's verkorten de wachttijden met gemiddeld 27 seconden, waardoor Scooter's Coffee een snelle service voor hun klanten kon bereiken, terwijl ook het aantal bedienden per uur toenam.
- Gebruiksgemak: de eenvoud van de S700 minimaliseert personeelsproblemen, waardoor meer interactie met de klant mogelijk is.

Betrouwbaarheid = goede klantervaring

- Intern servicebedrijf
- Toegewijde servicemanager van Franke



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@frankekoffeesystems.co.uk

us.coffee.franke.com