

**FRANKE**



# ESTUDO DE CASO

**Sobre** a Scooter's Coffee, mais conhecida pelo seu rápido drive-thru, pelo seu café de especialidade e pela sua pastelaria de fabrico próprio, é uma cafetaria drive-thru que abriu a sua primeira localização em Bellevue, Nebraska, em 1998. Decorridas mais de duas décadas, a marca aproxima-se das 400 localizações. O sucesso da Scooter's Coffee é simples: manter-se empenhada nos princípios empresariais originais e nos quatro valores fundamentais da empresa, que são a Integridade, o Amor, a Humildade e a Coragem. O compromisso da marca Scooter's Coffee, frequentemente mencionado aos seus parceiros, clientes e funcionários é: "Pessoas Incríveis, Bebidas Incríveis... Incrivelmente Rápido!®" Representa os primórdios da empresa em 1998 e reflete um compromisso constante em proporcionar uma experiência inesquecível tanto aos clientes habituais como novos.

**Iniciativa chave** A Scooter's Coffee está a iniciar uma fase de crescimento estratégico no Centro-Oeste e a nível nacional. O mercado de café dos EUA é uma indústria resistente à recessão, estimada em 48 mil milhões de dólares por ano, e a Scooter's Coffee procura tornar-se o #1 franchising de café drive-thru do país. O segredo do seu sucesso: encontrar uma boa localização e manter-se empenhada na oferta de bebidas de elevada qualidade, rapidez de serviço e um GRANDE sorriso.

**Desafios** Com o rápido crescimento, surge a necessidade de consistência e fiabilidade, uma vez que a Scooter's Coffee continua em expansão através de locais concedidos em regime de franchising. Um dos principais objetivos é servir **bebidas de alta qualidade** de forma **consistente**, com uma rapidez de serviço **consistente e um GRANDE sorriso** – para se manter fiel aos seus valores e competências essenciais.

**Solução** Uma forma de o conseguir foi avaliar a configuração e o equipamento atualmente existentes na loja Scooter's Coffee. O que a Scooter's Coffee descobriu foi que, ao substituir a máquina de café expresso tradicional existente por uma máquina de café expresso de 2 passos, poderia controlar a qualidade da bebida em cada local e produzir um maior número de bebidas mais rapidamente (a menor área ocupada por uma máquina de 2 passos em comparação com uma máquina tradicional permitia 2-3 máquinas em vez de uma). A Scooter's Coffee deu prioridade à aquisição de equipamento que facilitasse a preparação rápida de bebidas de alta qualidade em cada local e optou pela máquina de 2 passos Franke Coffee Systems S700.

**Impacto empresarial** A Scooter's Coffee permanece em rápido crescimento, esforçando-se por proporcionar a melhor interação drive-thru do mundo, promovendo o sucesso com os seus parceiros através dos melhores sistemas de apoio ao franchising. **A velocidade, a consistência e uma experiência incrível para o cliente** estão no centro do crescimento das vendas de café da Scooter, e a S700 ajuda a proporcionar exatamente isso:

#### **Bebidas consistentes e de elevada qualidade = boa experiência para o cliente**

- Em comparação com uma máquina de café expresso tradicional, a máquina de 2 passos S700 mói automaticamente grãos inteiros frescos para cada bebida e está calibrada para proporcionar sempre uma dose consistente de café expresso. O distribuidor de vapor automático controla o vapor e a aeração, produzindo uma espuma de leite cremosa e volumosa com uma intervenção manual mínima. **Velocidade de serviço consistente = boa experiência para o cliente**
- Produção: As dimensões reduzidas da S700 permitem a utilização de duas máquinas em vez de uma máquina tradicional. Duas máquinas S700 estão a produzir cerca de 1,000 bebidas por dia.
- Tempo de espera no drive-thru: duas S700 reduziram os tempos de espera numa média de cerca de 27 segundos, permitindo que a Scooter's Coffee conseguisse uma maior rapidez no atendimento aos seus clientes, aumentando também o número de pessoas atendidas por hora.
- Fácil de utilizar: A simplicidade da S700 minimiza os problemas da equipa, permitindo uma maior interação com o cliente.

#### **Fiabilidade = boa experiência para o cliente**

- Empresa de serviços internos
- Gestor de serviços dedicado da 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 Reino Unido  
sales@frankecoffeesystems.co.uk

[us.coffee.franke.com](http://us.coffee.franke.com)