

Повышения лояльности клиентов ресторана





Новые заведения общественного питания появляются с завидной регулярностью. Значит предложение растет, чего не скажешь о спросе со стороны потребителей. В связи с этим основной задачей для заведения становится как привлечение новых, так и удержание имеющихся гостей. Последние кстати, также прекрасно понимают свою ценность и поднимают шкалу требований - хотят более разнообразное меню, отличный сервис, различные скидки и дисконты, невысокие цены. В связи с этим задача повышения лояльности клиентов ресторана, кафе или бара становится все более сложной. Что же может помочь? Современные интернет-инструменты, в том числе и технологии SERM!

Что это такое управление репутацией ресторана?

Эффективное управление репутацией в Интернете - это возможность для заведений общепита сформировать, защищать и поддерживать на высоком уровне свой бренд и сложившееся позитивное мнение о нем. Как результат посетители будут доверять ему, что позитивно скажется и на конкурентоспособности, и на уровне лояльности.

Как показывают современные исследования в области потребительского поведения, 4 из 5 человек при выборе услуги или товара ищут о нем отзывы в Интернете. В этом аспекте сфера общепита не

исключение. Имея хорошие отзывы, можно обеспечить не только рост спроса, но и повышение лояльности клиентов к кафе или ресторану.

Также при наличии даже одного или двух заведений в сети с высоким авторитетом, дальнейшее расширение повлечет за собой рост интереса аудитории к новым открытым заведениям автоматически! Даже если там кухня другая, персонал ещё неопытен и цены выше.

При этом основная задача построения бесприкрышной репутации сводится к правильному управлению информацией. Негативные отзывы должны находить отклик и своевременный ответ, при этом усилиями поисковой оптимизации их место в выдаче необходимо понижать, а позитивные мнения - преумножаться и наоборот подниматься в ТОП поиска.

Что необходимо делать для получения лояльных посетителей?

Что предполагает повышение лояльности клиентов ресторана или кафе с использованием СЕРМ:

работа с онлайн-сервисами отзывов. Тут размещаются положительные и нейтрально окрашенные отзывы, создаются защищающие комментарии, по возможности удаляется или вытесняется негатив;

создание правильного имиджа в социальных сетях, на тематических порталах и блогах;

систематический мониторинг упоминания компании в сети;

написание PR-статей и другие меры повышения узнаваемости и завоевания авторитета.

Комплексный подход

Параллельно необходимо работать над удержанием постоянных посетителей в оффлайн. Причем эффективно работает грамотное комбинирование традиционных способов и современных сетевых возможностей. Популярные программы лояльности - предложение специальных дисконтных карт, приглашение на закрытые вечера или банкеты - можно совмещать с онлайн-инструментами. Можно создавать закрытые группы в соцсетях, предлагать в рассылке выгодные предложения для частых посетителей, разыгрывать среди обладателей карт призы, проводить конкурсы в ВК, Фейсбуке и других соцмедиа.

При этом повышение лояльности клиентов к кафе или бару позволит покрыть все затраты и увеличить экономические показатели деятельности. Ведь довольный гость всегда приводит друзей, сам рассказывает о том, как хорошо удалось посидеть на выходных в отличном месте!

Этапы управления репутацией или как это работает

Порядок действий таков:

1. Анализ текущего положение дел;
2. Корректировка или создание необходимого информационного поля;

3. Продвижение нейтральных и положительных отзывов в сети.

Именно так работает наша компания. И как показывает опыт, это эффективно.

Вот как мы работали с первым обратившимся к нам кафе:

Небольшое заведение в спальном районе стало "задыхаться" из-за появления крупных и средних ТРЦ. Владелец не побоялся прогрессивных решений и заказал услуги Yeella, кстати тоже по рекомендации. Уже через 2 месяца он заметил неплохой приток новых почитателей, которые постепенно превратились в постоянных. Заполнение классических анкет на дисконтные карты дало понять, что почти все они приходят из Интернета. А потом эффект ещё усилился, так как эти посетители привели своих знакомых и друзей, в том числе и тех, кто никогда бы не нашел эту кафешку вообще...

Заказывайте наши услуги по выгодным ценам прямо сейчас! Сделайте своих клиентов постоянными вместе с Yeella!
