Vocabolario del Bar 2.0. F come Fidelizzazione

fidelizzazione-c5859c4f

La fidelizzazione del cliente è roba vecchia, già sentita: cosa c'entra col Bar del futuro? C'entra, eccome.

Il ristoratore 2.0 dovrà prestare sempre maggiore attenzione a non perdere i clienti affezionati. Non soltanto perché, come insegna il marketing, acquisire un nuovo cliente costa molto, molto di più rispetto a mantenerne uno abituale. La diffusione di internet – assieme ad innegabili opportunità di business – ha portato con sé una competizione di prezzo spietata, talvolta persino scorretta (vedi ad esempio il caso dei coupon) e la possibilità da parte del cliente occasionale di lasciare il segno sull'immagine di un locale, nel bene e, spesso, nel male (vedi l'approfondimento su TripAdvisor).



Il consumatore medio, complice anche la riduzione del potere d'acquisto, è progressivamente diventato più calcolatore nelle sue scelte, specie per quanto riguarda il "fuori casa": sempre più attento al "deal" e meno legato alle abitudini – alla pizzeria sotto casa, al solito bar. In un contesto "fluido" come questo, il cliente affezionato è una risorsa ancora più preziosa, da trattare coi guanti. Non soltanto perché torna tutte le settimane con famiglia a seguito, ma anche perché parla bene di voi. Niente di nuovo, direte. Invece di nuovo c'è che non parla più solo a parenti, colleghi e vicini: pubblica recensioni online, fa check-in su Foursquare, condivide le foto scattate al vostro tavolino su Facebook e Twitter. Se siete gentili, bravi e onesti la voce gira in fretta.E per decidere dove uscire a cena, il parere di chi si conosce personalmente vale ancora (fortunatamente) molto di più del commento in rete di uno sconosciuto.

Dunque, se le vostre tecniche di fidelizzazione si limitano al tesserino con 10 caffè al prezzo di 9 o al limoncello offerto dalla casa, vi consiglio di fare di più. Fateli sentire speciali, mostratevi riconoscenti; trattateli da amici, non da clienti qualsiasi: state certi che non vi lasceranno mai per un’offerta qualunque.

Il Vocabolario continua, ci vediamo alla G!

LE PUNTATE PRECEDENTI

A come Autenticità

B come Branding

C come Crowdfunding

D come Digital Marketing

E come E-Commerce