Pianificare il futuro per attrarre nuovi clienti

pianificare-il-futuro-3-cfba6510

Come attirare clienti in qusta situazione di emergenza Covid-19? Un problema di molti! Per ottenere dei soddisfacenti risultati, l'unico modo è lavorare su tre punti:
? ascoltare i cambiamenti nei sentimenti e nel comportamento dei clienti;
? fare autoanalisi;
? "adattare" l'organizzazione e il marketing.

Sappi che da prima che emergesse il Coronavirus, la fiducia e la fidelizzazione dei consumatori verso un marchio, che si trattasse di un locale o di un hotel, si era ridotta moltissimo. La crisi attuale, quindi, non ha fatto altro che amplificare il timore verso l'altro, e quindi anche verso qualsivoglia attività aziendale. Bisogna quindi ristabilire fiducia, ingolosire con ciò che offri e persuadere il consumatore che la migliore scelta, rispetto alle sue esigenze di quel momento storico, sia proprio tu.

Per fare questo innanzitutto ti devi "*fermare e ascoltare*". Oggi più che mai è importante sapere cosa provano i tuoi potenziali clienti, o i tuoi fedeli, e perché. Quello che ti suggerisco, quindi, è di impostare un vero e proprio programma ***Voice of the Customer***. Un programma ***VoC*** si compone essenzialmente di quattro attività che formano un circuito chiuso e continuo: acquisizione dei feedback dei clienti *on* e *off* line, analisi, (re)azione sulla base dell'analisi effettuata e conseguente monitoraggio delle nuove risposte dei clienti alle nuove azioni implementate.

La seconda fondamentale fase è fare autoanalisi. È sempre molto difficile fare delle osservazioni neutre sulla propria azienda, lo so. So anche, però, che molte persone che mi commissionano attività consulenziali sono anni che non si fermano a riflettere sul "*chi sono*", "*cosa stanno vendendo*" e "*come lo vendono*". Tre magiche frasi che sono assolutamente essenziali per comprendere il successivo "da farsi" per aumentare la cerchia dei tuoi clienti.

La terza importantissima fase è adattare l'**organizzazione** e il **marketing** a ciò che hai rilevato e attivato nelle precedenti fasi. Il gioco è fatto!