6 azioni per gestire le chiusure “da Covid”

chiusura-da-covid-7-0ab9f348

Cosa fare se, per un caso di positività tra i collaboratori, per un focolaio nel locale o per una distrazione nel rispetto delle misure preventive il proprio locale viene chiuso? **Alessandra Disnan, esperta di comunicazione in ambito food e titolare di Make it Food**, spiega le procedure tecniche da seguire.

AVVISIAMO I NOSTRI CLIENTI – Attraverso Facebook, magari utilizzando una foto dello staff con mascherina e distanze rispettate (è capitato che qualche gestore sia stato multato perché ha pubblicato sui social la foto con lo staff privo di mascherina e non a distanza). Dimostriamo la vicinanza come squadra per accogliere il supporto da parte dei nostri clienti. Attraverso Instagram, sfruttando il potere delle stories! Anche in questo caso, “stringiamoci” in un breve video e dimostriamo che questo piccolo inconveniente sarà presto risolto e che la squadra sarà più unita che mai. Facciamolo con il sorriso, diamoci forza a vicenda e vedrete che l’empatia da parte degli utenti sarà davvero strabiliante! Avvisiamo i nostri clienti anche attraverso la newsletter, eventuali gruppi Telegram e liste broadcast su Whatsapp. Inseriamo un post su Google My Business, in modo da poter aggiornare anche chi i social non li utilizza. Aggiorniamo il sito web o il blog.

DIMOSTRIAMO CHE STIAMO RISOLVENDO LA SITUAZIONE – Sfruttiamo l’immediatezza dei social per creare piccoli video mentre effettuiamo la sanificazione del locale e la pulizia di tutti i luoghi. Facciamolo rigorosamente con la mascherina e sempre ad almeno un metro di distanza. Comunichiamo nuovamente tutto ciò che troveranno una volta varcata la porta del locale. Facciamo una breve simulazione con un nostro dipendente e divertiamoci a creare dei piccoli videoclip!

MANTENIAMOCI IN CONTATTO – Sempre attraverso tutti i mezzi a nostra disposizione, manteniamoci connessi con i nostri clienti. Sfruttiamo al massimo le stories per fare loro domande, coinvolgerli, stimolarli. L’importante è che non ci perdano di vista! Apriamo un gruppo Facebook per interagire con loro e organizziamo delle Rooms! Potremo parlare tutti insieme come se fossimo in un’unica stanza. Magari, in questa occasione, annunciamo qualche incredibile novità o permettiamo ai nostri clienti di farci qualche domanda scomoda (la curiosità del dietro le quinte è sempre tanta!).

NON RESTIAMO CON LE MANI IN MANO – Durante il lockdown, gli esercenti più lungimiranti hanno sfruttato lo stop imposto per rivedere la propria attività sotto diversi punti di vista. Hanno agito con proattività, cercando il più possibile di trovare la luce in fondo al tunnel senza disperarsi (troppo). Questo li ha portati a scoprire alcuni punti deboli e, di conseguenza, ad analizzarli. Cerchiamo di seguire questi esempi!

PENSIAMO A QUALCHE NOVITÀ – Ok, abbiamo analizzato i punti di forza, i punti deboli, gli elementi da migliorare, gli investimenti da fare, e ora? Pensiamo a qualcosa di nuovo! Invogliamo i nostri clienti a tornare nel nostro locale proponendo qualcosa di inedito e succulento. Facciamolo mettendo a disposizione solo un certo numero di posti per provare gli storici piatti del nostro ristorante a un prezzo accattivante (questo non vuol dire stracciato). Utilizziamo qualche piattaforma per velocizzare la prenotazione e, se ci sembra in linea con la nostra attività, facciamo pagare un piccolo acconto al momento della prenotazione. Sfruttiamo l'esclusività dell'evento, la gente lo percepirà come una coccola!

VESTIAMOLI CON IL NOSTRO BRAND – In alternativa, regaliamo ai primi 50-100 clienti una nostra mascherina con il logo, un flaconcino di igienizzante mani personalizzato o qualcosa che dimostri che siamo molto attenti al rispetto dei protocolli e delle normative anti-covid. Dal punto di vista igienico, curiamo ogni minimo dettaglio. Diamo il via al menu visualizzabile tramite QR CODE, usufruendo di una lavagna vicino al tavolo o ancora sfruttando i più classici menu plastificati che, dopo l'utilizzo, verranno puliti dal personale (facciamolo in modo visibile).

Chiusura "da Covid": istruzioni per l'uso