Marketing: attenzione al bagno...

Paolo Guidi ha scritto un interessante libro di marketing dedicato a “La gestione moderna di un esercizio pubblico”. Abbiamo pubblicato alcuni estratti del volume con consigli utili in tema di parcheggio, ingresso e primi passi dei clienti all’interno del locale. Proseguiamo la pubblicazione affrontando tre argomenti altrettanto importanti per il successo di un’attività fuori casa: le prime impressioni che i nostri ospiti si fanno appena seduti, i servizi igienici e la comanda. Il volume è edito da “Boscolo Etoile Academy” ed è in vendita nelle migliori librerie e on line presso - www.istitutoetoile.it. Per gli associati Fipe e Confcommercio, la distribuzione è affidata in esclusiva alla sede Confcommercio di Viterbo, 0761-304060, www.ascomviterbo.it.

I primi momenti

Finalmente seduti al tavolo assegnato o liberamente scelto, gli ospiti iniziano a scambiarsi, con voce discreta o spesso anche solo con degli sguardi, i primi commenti su ciò che hanno finora ricevuto e percepito sia su quello che si aspettano di ricevere dal ristorante, nell’attesa che qualcuno inizi a portare loro opportune informazioni e suggerimenti per il pasto.

è proprio in questo momento che iniziano a dare i primi giudizi sul locale, sul personale, sulla clientela, sulle luci e che tali impressioni percepite vengono scambiate con gli altri commensali. In questo momento tutto conta e tutto viene valutato. Le tovaglie sono pulite? Sono ben disposte? I bicchieri, le posate, i piatti sono puliti? Il tavolo è ben disposto, solido e non traballante? Fa freddo in sala? Le sedie sono comode? Il personale è stato accogliente? Ci sono cattivi odori in sala? C’è fracasso e rumore oppure l’atmosfera è gradevole?

Le persone sedute vicino sono cortesi?

Tutte queste domande, e tante altre ancora, vengono fatte, condivise e dibattute, ogni volta che ci si accomoda ad uno dei tavoli, talvolta anche involontariamente.

I servizi igienici

I bagni rappresentano uno dei punti strategici della soddisfazione finale dei clienti. La pulizia, la manutenzione, l’ordine degli stessi può risultare determinante per il giudizio finale. Nonostante tutti gli

operatori siano consapevoli che il bagno è lo specchio del locale, quante volte capita di trovare bagni indecenti in un ristorante o in un bar.
Ogni cliente si aspetta di trovare un bagno pulito. è il minimo indispensabile verrebbe da dire, ma se si vuole utilizzare il bagno come strumento strategico per il successo del locale, è necessario fare di più. Dovremo fare sì che il bagno sia:

Accessoriato. Non basta la carta igienica, servono asciugamani, specchi puliti, sapone di varie tipologie, fazzoletti omaggio e così via…;

Profumato. Si possono usare pot-pourri, fiori profumati, candele e tanti altri strumenti che diano ai servizi igienici un gradevole odore;
Personalizzato. Il bagno per gli uomini non è uguale a quello delle donne, la differenza non deve essere limitata alla struttura del wc, ma anche negli accessori, gadget. Salviette struccanti per le donne, acqua di colonia per gli uomini, saponi più delicati per le donne ecc;

Confortevole. Non dimenticate di mettere degli appendiabito, sia nel bagno che nell'antibagno. Gli uomini hanno spesso bisogno di attaccarci una giacca, le donne anche una borsa;

Sicuro. Uno dei grandi enigmi dell'umanità che non ha mai avuto risposta è rappresentato dal perché le donne vadano sempre in bagno in due. Uno dei motivi potrebbe essere la sicurezza, e cioè la certezza della chiusura delle porte. Assicuratevi che possano essere chiuse e che nessuno sia costretto a fare pipì tenendo una mano o un piede alla porta;

Arredato. I servizi devono essere arredati e soprattutto privi di quei cartelli minacciosi e/o folcloristici tipo "si prega di scaricare" o "non vi chiediamo di fare centro, ma almeno fatela dentro". Sono l'ordine, l'igiene e la pulizia che fanno stare attente le persone, non i cartelli. Come dice il saggio: il pulito chiama il pulito;

Illuminato. Una bella ed abbondante illuminazione renderà il bagno più grande, piacevole, pulito e confortevole;

Manutenuto. è stata rinfrescata la tinteggiatura? Sono state tolte le macchie del soffitto? è stato sostituito il silicone con la muffa? è stato tolto il calcare dai rubinetti? è stato aggiustato lo scarico? è stato sostituito il copri vaso? Sono le piccole cose che fanno grandi i Pubblici Esercizi!

Per avere la certezza del vostro operato, osservate i vostri ospiti quando escono dal bagno. Dal loro sguardo capirete in che stato sono i vostri bagni. Se li vedrete uscire allegri e con un bel sorriso, significa che parleranno bene di una parte fondamentale del vostro locale.