Comunicare sul web con successo

socialmedia-mixerplanet-img-3a7349d0

I consigli degli esperti di internet per i bar e i ristoranti che vogliono comunicare sul web sfruttando al meglio le nuove tecnologie.

Che il vostro locale si trovi nella campagna abruzzese o nel centro di Firenze, esiste almeno un luogo dove la competizione si svolge ad armi pari: il Web. Usando bene la rete, il ristoratore sperduto sull'Appennino conquisterà clienti che non sarebbero mai passati dal vivo a sbirciare il menu; allo stesso tempo, quello di Firenze con una comunicazione sbagliata rischierà di rovinarsi la reputazione e allontanare anche gli habitué. E' la dura legge del business. Il marketing oggi non è più prerogativa delle grandi aziende, così come internet non è più un'esclusiva di pochi consumatori: i dati Audiweb aggiornati a Maggio 2013 parlano di 41,1 milioni di italiani connessi a internet, la maggior parte dei quali ha un'età compresa tra i 35 e i 54 anni. Per un Bar o un ristorante comunicare online è diventato indispensabile quanto fare un buon caffè; ma avere un sito o una pagina Facebook non basta: bisogna sfruttare questi strumenti al meglio. Come fare? **Francesco Gavatorta di Ninja Marketing**, autore con Alberto Maestri del libro "Digital Content Marketing - Storytelling, Strategia, Engagement", ci ha dato qualche dritta semplice semplice per migliorare la comunicazione online di Bar e Ristoranti. Eccole in esclusiva per voi!



MIGLIORARE IL SITO INTERNET

Quali sono le tre cose assolutamente da evitare nel sito web del proprio Bar o Ristorante?
Da evitare assolutamente al punto uno c'è "un sito senza strategia": scegliere come utilizzarlo e a chi parlare è importante quanto avere un'interfaccia user friendly, ossia facile da usare. Detto ciò, la

seconda cosa che eviterei è un sito troppo complicato da gestire: un esercizio commerciale che si occupa di ristorazione per definizione è uno dei più impegnativi, come orari soprattutto. Abbiamo detto che è vitale riempirlo di contenuti strategici, e ipotizzando che a gestirlo sia il proprietario o comunque un componente dello staff, è sempre meglio avere a disposizione una struttura che sia in grado di essere utilizzata in maniera molto semplice! La terza e ultima cosa che eviterei è un sito troppo "pacchiano", con mille foto ai cibi e alle sale piene: gusto personale mio, ma di un ristorante preferisco scoprire che tradizione c'è dietro alla gestione, come nasce l'amore per la cucina, così come di un bar preferisco apprezzare cosa spinge il gestore a ricordarsi tutti i clienti per nome e, magari, qualche trucco sul come fare un ottimo caffè. Insomma, cibo sì, ma anche carattere distintivo, passione, personalità: da evitare l'effetto catalogo!

Si possono conquistare nuovi clienti grazie alla rete?
Un ristorante o un bar che ad esempio hanno in una clientela affezionata e conosciuta (per intenderci, il tipo di cliente che non ha bisogno di chiedere al banco o al cameriere come prende il caffè o il punto di cottura della carne) potrebbe sfruttare il web per aprirsi verso segmenti di pubblico ancora da scoprire: quindi la piattaforma da preferire sarà strutturalmente in grado di supportare una buona strategia SEO (Search Engine Optimization – nda) per posizionarsi nel modo migliore su Google rispetto alle ricerche più generiche (keyword tipo "ristorante specialità pesce", piuttosto che "caffetteria centro città").

STRATEGIE SUI SOCIAL NETWORK

Quali sono le 3 cose assolutamente da evitare nella gestione dell'account Facebook del proprio Bar o ristorante?

Lasciarlo fermo per mesi senza che ci sia una comunicazione, non personalizzarlo a dovere, non riempirlo di contenuti (riprendendo i concetti espressi sopra) personali e appassionanti. I post per essere efficaci devono essere performanti, originali, lunghi o corti non importa: importa la qualità con cui vengono prodotti. Su Facebook più contenuti buoni = più condivisioni = più fan. Poi, certo: se si vogliono buoni risultati subito, una campagna ADS a pagamento male non fa!

Le inserzioni a pagamento su Facebook e Google danno buoni risultati?
Dipende dal tipo di campagna e dai risultati che si vuole raggiungere: di norma sì, ma credo sia necessario una valutazione caso per caso.

Su quali altri social media bisogna puntare per migliorare la reputazione e la visibilità del proprio Bar o ristorante?

C’è Gnammo.com che è molto interessante: un social network ben realizzato che sicuramente per i bar ristoranti è indicato. Direi però che la frammentazione su più canali non è così necessaria: se si aprono 10 profili social su altrettanti network e poi non si riescono a gestire a perderci è l’immagine del brand. Direi che monitorare una brand page su Facebook ed eventualmente un blog aziendale (sul proprio sito o anche su un provider gratuito) sia la soluzione migliore per raccontarsi al pubblico.

IN SINTESI

Ricapitoliamo insieme i punti su cui Francesco Gavatorta ha messo l’accento: anzitutto, per promuovere la propria attività in rete (e fuori) bisogna individuare un target di consumatori sulla base del quale sviluppare una strategia di comunicazione (amanti della tradizione enogastronomica, giovani rockettari, manager sofisticati, famiglie a basso reddito, pensionati etc.).
La strategia individuata poi va implementata attraverso il sito internet, attraverso il quale si può anche puntare a categorie di consumatori diverse da quelle abituali; l’importante però è che sia facile da usare, veicoli una grafica e un messaggio capaci di evidenziare i pochi tratti distintivi del locale, sia ben posizionato nelle ricerche di Google (ad esempio, cercando “pizzeria Bergamo” sia almeno tra i primi dieci risultati). Per quanto riguarda l’utilizzo dei social network, gestirne “pochi ma buoni” (Facebook sicuramente), da tenere costantemente aggiornati attraverso post “personali e appassionanti”, volti a raccontare al pubblico la propria storia (trucchi in cucina, aneddoti legati al locale, fotografie dei retroscena in cucina etc.). Detto questo, il marketing certamente aiuta, ma non basta: l’importante è avere un’offerta di qualità; se si è bravi a comunicarla, tanto meglio! Ma non trascurate mai la cucina per stare al computer.