

CONSEJOS PARA DELEITAR A TUS CLIENTES

Las técnicas de "sorpresa y deleite" atraen a clientes recurrentes al mejorar la comunicación entre el personal y el cliente y a ofrecer extras inesperados. En esta guía, descubre los mejores consejos y técnicas que puedes utilizar para crear experiencias memorables para los consumidores, atraer clientes habituales y aumentar la rentabilidad.

1. RECUERDA SU NOMBRE

Haz que la experiencia de tus clientes sea más especial dándoles la bienvenida con su nombre. Puedes realizar un seguimiento nombrando todas sus pestañas con números de asiento coincidentes.



2. DALES TARJETAS DE RECETAS PARA LLEVAR A CASA

Crea tarjetas con tu marca para que tus bartenders escriban recetas de cócteles y se las entreguen a los clientes, para que puedan preparar sus cócteles favoritos en casa.



3. CONÓCELOS

Cree una base de datos para realizar un seguimiento del historial de los clientes utilizando plataformas compatibles con GPRD como OpenTable o Venga. Realmente puedes personalizar la experiencia de tus clientes utilizando información como preferencias de pedido, eventos a los que asistieron y sus nombres con estas herramientas.



4. TOMA NOTA DE LOS PRINCIPIANTES

Coloca una pequeña señal en la mesa (flor o menú de diferente color) para identificar nuevos clientes. Las primeras impresiones cuentan, así que asegúrate de hacer todo lo posible y brindarles toda la orientación que necesitan, especialmente si tu bar tiene un concepto único.



5. ENTRENA A TU STAFF

Refuerza positivamente a tu personal, predica con el ejemplo y capacítalos sobre cómo quieres que fluya tu atención al cliente, desde el primer contacto con el cliente hasta el momento en que abandona el bar.



6. BRINDALES SNACKS Y CÓCTELES (DE BAJA POTENCIA)

Entrega estos extras inesperados a los clientes que esperan. Esto ayudará a impulsar la compra de aperitivos y cócteles, y promoverá el consumo responsable al frenar el consumo de alcohol.



7. ACTUALIZA REGULARMENTE EL MENÚ

Mantén el menú interesante con ofertas nuevas de temporada. Esto ayuda a que tu bar se mantenga a la moda y sorprenda a los clientes, lo que es más probable que haga que los clientes regresen para probar nuevas ofertas y compartir sus experiencias a través de sus redes sociales.



8. OFRECE DEGUSTADORES

Ofrece una degustación gratuita de un nuevo cóctel que planees lanzar y solicita la opinión del cliente. Esto los hará sentir empoderados y, si lo disfrutan, es más probable que vuelvan una vez que esté en el menú.



9. CUÉNTALES UNA HISTORIA PARA RECORDAR

Comparte una historia entretenida sobre los orígenes de tu cóctel. Puede encontrar excelentes ejemplos detrás de algunos cócteles clásicos.



10. DARLES ALGO PARA PUBLICAR

Asegúrate de que tu menú incluya cócteles "dignos de Instagram". Por ejemplo, unos que 'ahumen' o tengan garnishes interesantes... y recuerda invertir en cristalería. Cuanto más impresionante parezca, más probabilidades habrá de que lo publiquen.



PUNTOS CLAVE

- Personaliza la experiencia de cada cliente
- Capacita a tu personal en el proceso de atención al cliente.
- Manténte actualizado y ofrece servicios de temporada
- Ofrece catas inesperadas y gratuitas a los cliente
- Cuéntales una historia memorable sobre su cóctel.
- Crea servicios destacados y dignos de publicarse