upmenu

Najgorsze błędy i najlepsze praktyki marketingu restauracji

WPROWADZENIE

> Mimo coraz większej świadomości restauratorów w temacie odpowiedniej promocji swoich lokali, wciąż jeszcze można spotkać kardynalne błędy, które nie tylko blokują rozwój, ale mogą też doprowadzić do upadku biznesu.

Tworząc tego ebooka chcieliśmy przedstawić Wam najgorsze praktyki, na które natknęliśmy pracując na rynku gastronomicznym. Pokażemy Wam dlaczego szkodzą i jak wpływają na wizerunek Waszych restauracji.

Aby szkody naprawić, zobaczycie też najlepsze praktyki i fundamenty skutecznego marketingu restauracji. Omówimy pozytywne przykłady z polskiego rynku i doradzimy, jak je zastosować w Waszych lokalach.

Jestem przekonana, że dzięki temu poradnikowi będziecie stosować już tylko najlepsze działania marketingowe, a Wasze restauracje będą realizować więcej zamówień niż kiedykolwiek!

życzę miłej lektury!

Anna Muras
Prezes Zarządu UpMenu
anna.muras@upmenu.com

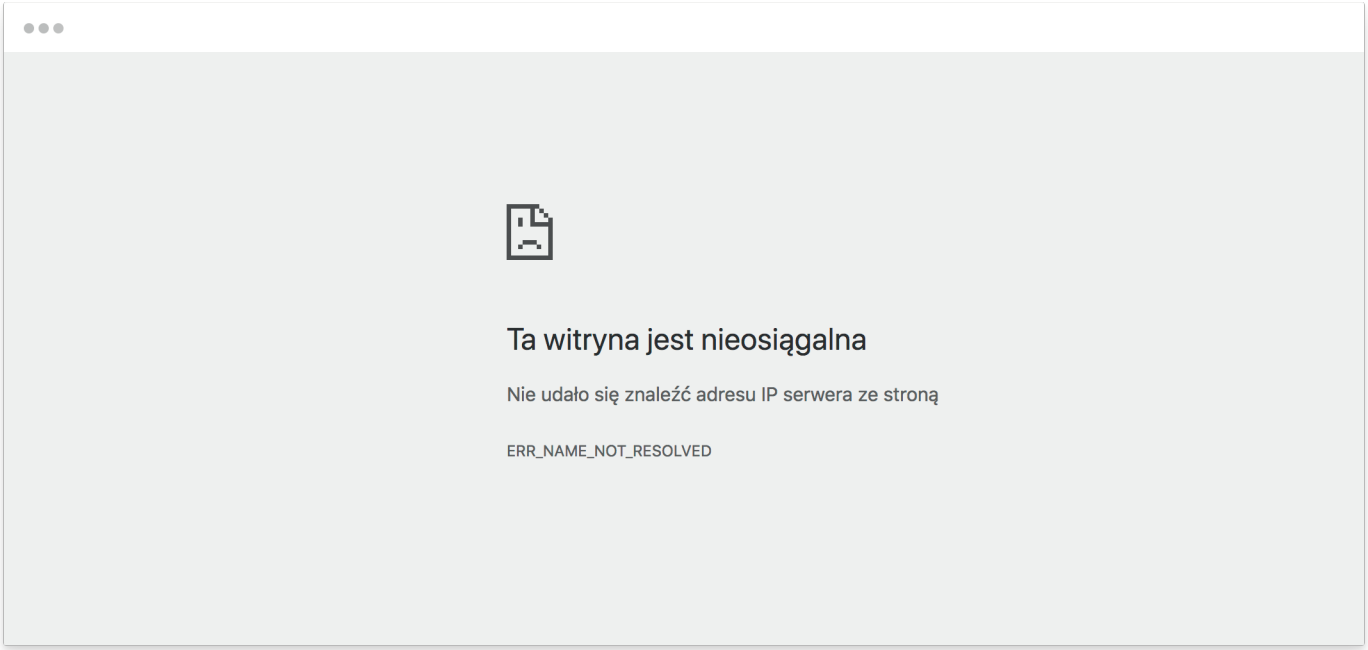
NAJGORSZE BŁĘDY MARKETINGU RESTAURACJI

> W dzisiejszych czasach sama świadomość i obecność w Sieci nie wystarczą. Musisz działać! Jednak nie wszyscy zdają sobie z tego sprawę, nierzadko trafią się tacy, którzy potrafią zrujnować opinię na temat swojego lokalu, a co za tym idzie - cały biznes!

01 Brak strony internetowej

Klienci szukają Cię w Internecie. Jeśli Cię tam nie znajdą, to znaczy, że nie istniejesz. Za to mogą znaleźć Twoją konkurencję i zamówić jedzenie na ich stronach internetowych.

Poza tym, strona www to Twoja własność. Możesz dowolnie nią zarządzać, umieszczać treści i reklamować ją w taki sposób, jaki chcesz, w przeciwieństwie np. do strony restauracji na Facebooku.



02 Nieaktualna strona www

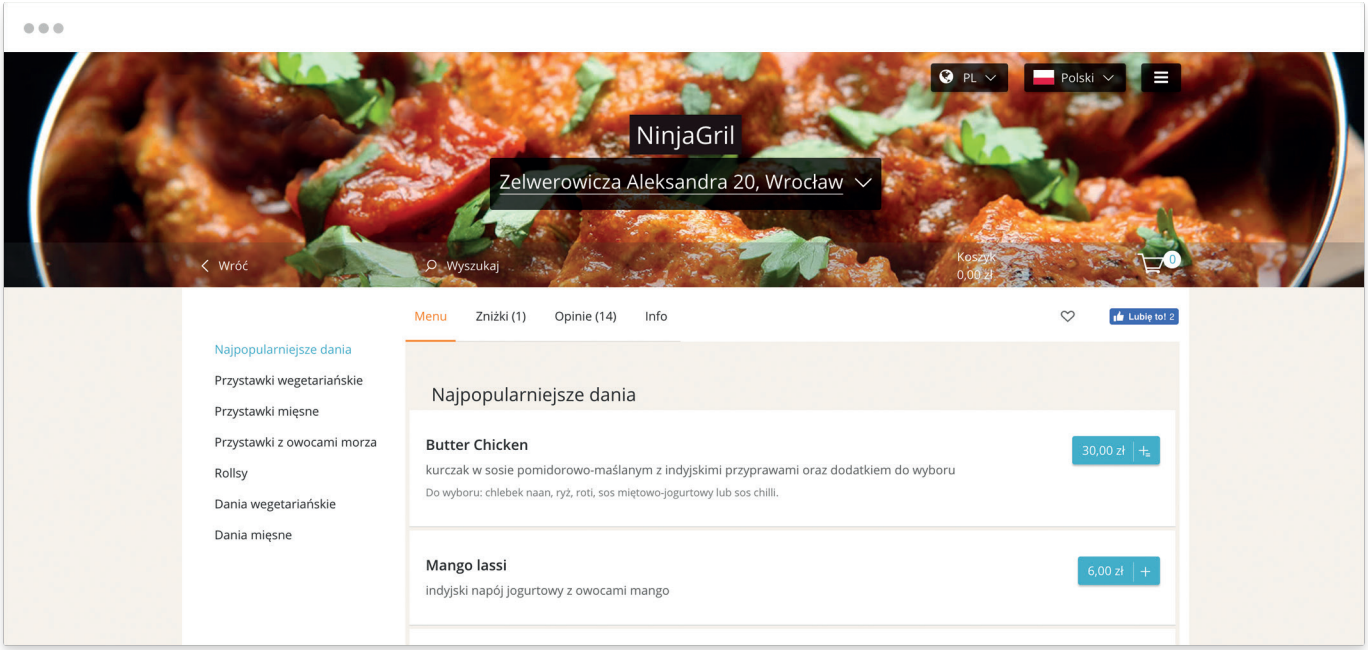
Jeśli restauracja posiada stronę internetową - często jest nieaktualna. Zarówno brak danych do kontaktu, menu, cen, czy też wygląd niespójny z marką restauracji - to kwestie, które mogą zaważyć na sukcesie Twojej restauracji.

Znasz powiedzenie “jeść oczami”? Pamiętaj, że Twoi klienci są wzrokowcami. Nie przyciągniesz ich stroną www, która jest ścianą tekstu, a menu to po prostu dokument w formacie PDF.

03 Obecność tylko na portalu

Niektórzy restauratorzy żyją w przeświadczeniu, że ich strona na portalu do zamawiania jedzenia, to własna strona internetowa z zamówieniami online. Obecność na portalu w żaden sposób nie daje autonomii i niezależności!

Im dłużej sprzedajesz przez portal i jeśli jest on jedynym źródłem zamówień, to stajesz się zależny w 100%! Pomyśl tylko, co może się wydarzyć, gdy z jakiś względów zrezygnujesz z takiej współpracy? Zostaniesz z niczym. Bez żadnych zamówień online.



04 Nieaktywny Fanpage na Facebooku

Posiadanie profilu na Facebooku to podstawa, by Twoja restauracja zaistniała w Internecie. Dzięki aktywnemu fanpage'owi otrzymasz szereg korzyści, które znacznie usprawnią Twój marketing.

Należy jednak pamiętać, że samo założenie konta na Facebooku, to jeszcze nie obecność w social mediach!

Jeśli ostatni post udostępniłeś kilka miesięcy, lub kilka lat temu, nie zyskasz tak dużej ilości klientów, jaką możesz zdobyć posiadając aktywny fanpage Twojej restauracji.

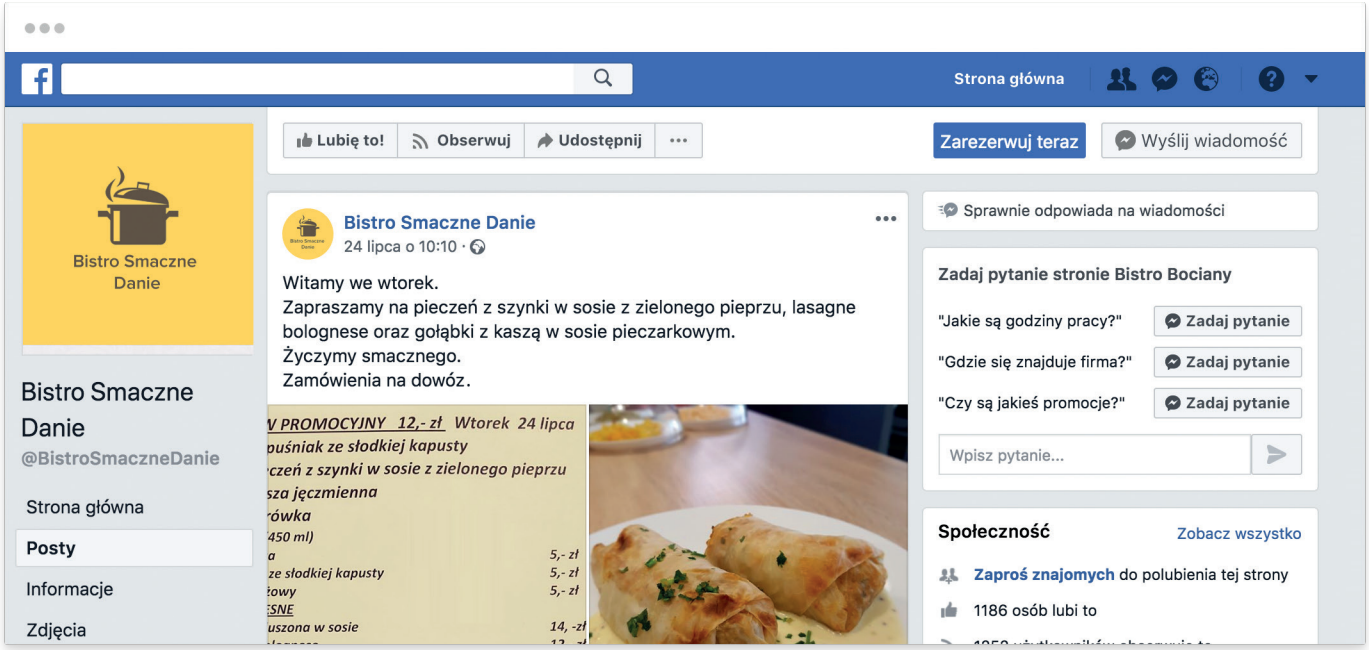
Profil powinien być aktualizowany kilkanaście razy w miesiącu, zawierając różnorodne treści, a dodatkowym atutem byłoby umieszczenie na nim możliwości zamawiania jedzenia online.

05 Zła jakość zdjęć

Nieprofesjonalne, rozmazane zdjęcia mogą zniechęcić potencjalnych czy obecnych klientów. Jeśli nie czujesz się na siłach, by samemu robić zdjęcia, to warto zainwestować w profesjonalnego fotografa. Kolejna opcja, która rozwiąże Twój problem nieestetycznych i słabej jakości zdjęć, to korzystanie z fotografii stockowych. Jest wiele stron internetowych oferujących profesjonalne zdjęcia całkiem za darmo!

06 Udostępnianie codziennie tych samych treści

Nie masz pomysłu na tworzenie różnorodnych treści w social mediach? Zawsze możesz zajrzeć do konkurencji, zobacz, jak to robią inni i jaki jest ich sposób, by zaistnieć w Internecie. Nie udostępniaj codziennie tej samej wiadomości z menu na dany dzień!



07 Brak call to action

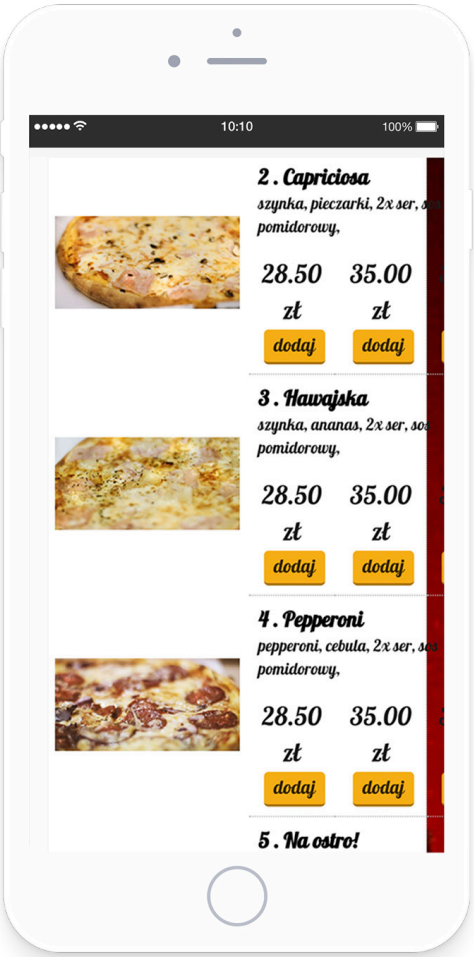
Wielu klientów do ostatniego momentu jest niezdecydowanych i jeżeli nie zostaną zmobilizowani do podjęcia konkretnych działań, zrezygnują z dokonania zamówienia i opuszczą Twoją stronę.

Ważne jest też, aby w treściach postów i tekstów na stronie www dodawać wezwania do działania, np. “zamów już teraz”, “sprawdź nasze promocje”, “zobacz nowości w naszym menu”. Idealnym rozwiązaniem byłoby przekierowanie klienta na Twoje własne zamówienia online ze strony www Twojej restauracji bądź aplikacji mobilnej.

08 Strona www niedostosowana do urządzeń mobilnych

Nieprawidłowe wyświetlanie strony www na smartfonach czy tabletach to powszechnie spotykany problem. A przecież w XXI wieku coraz więcej zamówień pochodzi z urządzeń mobilnych!

Poruszanie się po stronach niedostosowanych do smartfonów, czy tabletów jest po prostu niewygodne. Ignorowanie potrzeb klientów, może wpłynąć na spadek sprzedaży, tym bardziej, że w Polsce jest już ponad 56,5 mln urządzeń mobilnych z dostępem do sieci.



09 Kłótnie w komentarzach z klientami

Restauratorzy obecni w mediach społecznościowych muszą nauczyć się czasami posypać głowę popiołem i po prostu, po ludzku przeprosić za złą jakość potraw czy dostawy, zamiast zacięcie walczyć i przerzucać się komentarzami.

Pamiętaj, że klienci w Internecie bywają bezwzględni, jednak to od Ciebie zależy, jak wybrniesz z danej sytuacji i w jakim świetle postawisz swoją restaurację.

10 Blokowanie opinii — brak reakcji na komentarze

Każda opinia, którą wydaje Twój klient ma znaczenie i na każdą trzeba udzielić odpowiedzi - bez względu na to, czy spotykasz się z krytyką, czy z pochwałami.

Usuwanie, ignorowanie, czy - tym gorzej - blokowanie opinii może negatywnie wpłynąć na reputację Twojej restauracji, a w konsekwencji doprowadzić do utraty obecnych i braku nowych klientów.

PODSUMOWANIE

> Odpowiednie działania marketingowe są kluczem do sukcesu Twojej restauracji. Pamiętaj, że w dzisiejszych czasach, odpowiednie zarządzanie profilami w mediach społecznościowych i aktualna, dostosowana do urządzeń mobilnych strona internetowa to priorytety.

Nie zostawiaj klientów bez odpowiedzi w Internecie, reaguj na opinie i komentarze. Twórz sytuacje, dzięki którym klienci zaczną z Tobą rozmowę.

NAJLEPSZE DZIAŁANIA MARKETINGOWE DLA RESTAURACJI

Jakie są najlepsze działania marketingowe dla restauracji? W jaki sposób zachęcić klientów, żeby zamawiali, więcej i częściej? Sama promocja w internecie nie wystarczy. Każda restauracja musi mieć solidne fundamenty w postaci usług najwyższej jakości.

01 Jedzenie godne polecenia

Jedzenie, które dajesz klientom musi być naprawdę dobre. Nawet najlepsza reklama nie naprawi produktów złej jakości. To fundament, na którym musisz oprzeć promocję restauracji.

02 Świetna obsługa

Idąc tym samym, tropem - nawet najlepsze jedzenie, podawane przez opryskliwą lub niedoświadczoną obsługę będzie smakować źle. Zadbaj o to, aby Twój zespół składał się z profesjonalistów zadowolonych ze swojej pracy!

03 Obecność w social mediach

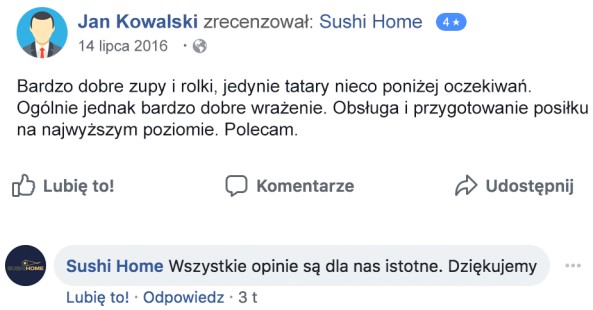
Do mediów społecznościowych w pewien sposób przenieśliśmy nasze życie. Pokazujemy tam znajomym co u nas słychać i dzielimy się z nimi emocjami. Ty też dziel się z klientami nowinami ze swojej restauracji!

W ten sposób stworzysz społeczność wokół marki swojej restauracji. Zaangażowani i lojalni klienci są wartością dużo wyższą niż zysk z jakiejkolwiek kampanii promocyjnej.

04 Słuchanie opinii klientów i marketing szeptany

Opinie, którymi dzielą się Twoi klienci to skarbnica wiedzy! Słuchaj ich, a dowiesz się co działa w Twoim lokalu świetnie, a co nie, czego klienci od Ciebie oczekują, a czego nie chcą więcej widzieć. Odpowiadaj zarówno na pozytywne, jak i negatywne komentarze.

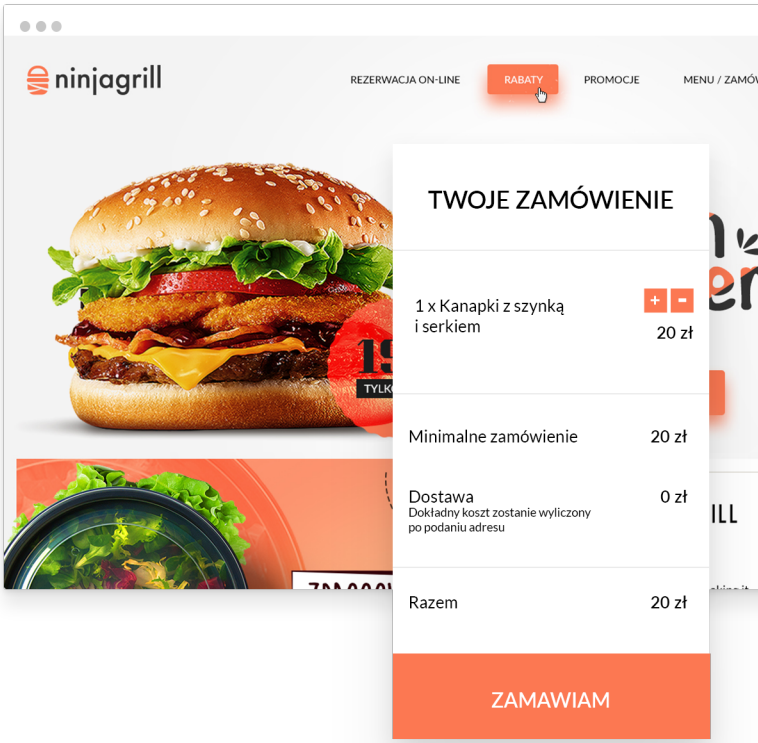
Jeśli zadowolisz ich potrzeby możesz być pewny, że polecą Twój lokal znajomym. Marketing szeptany (czyli, proces przebiegający poza zaplanowanymi działaniami marketingowymi, oznaczający wzajemne polecanie sobie przez klientów produktów i usług), mocno wzmocniony w czasach mediów społecznościowych, zapewni Ci kolejne zamówienia.



05 Zamówienia online z własnej strony internetowej

Jeśli chcesz dodatkowo zwiększyć ilość spływających do Twojej restauracji otwórz nowy kanał sprzedaży - zamówienia online ze strony internetowej.

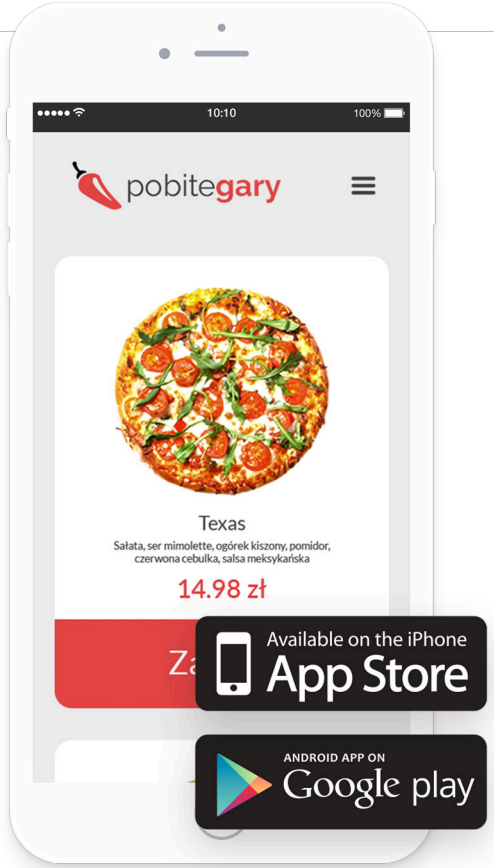
Klienci na pewno docenią nowy sposób składania zamówień, a ty zaoszczędzisz czas i wyprzedzisz swoją konkurencję!



06 Aplikacja mobilna

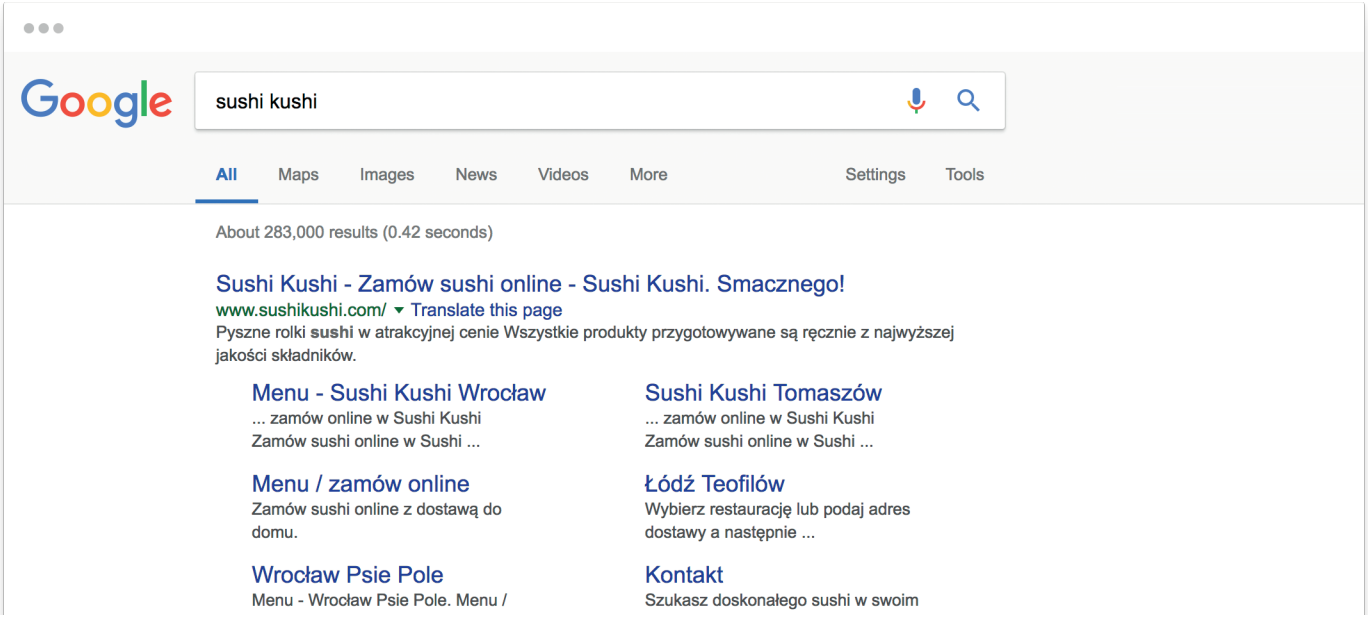
Aby jeszcze bardziej wzmocnić efekt uruchomienia zamówień online, daj klientom własną aplikację mobilną! Tylko sobie wyobraź - będą zawsze mieć Twoją restaurację blisko siebie, w swoim ukochanym smartfonie!

Za każdym razem, kiedy go otworzą, będzie im się przypominał smak Twoich produktów!



07 Reklamy FB i AdWords

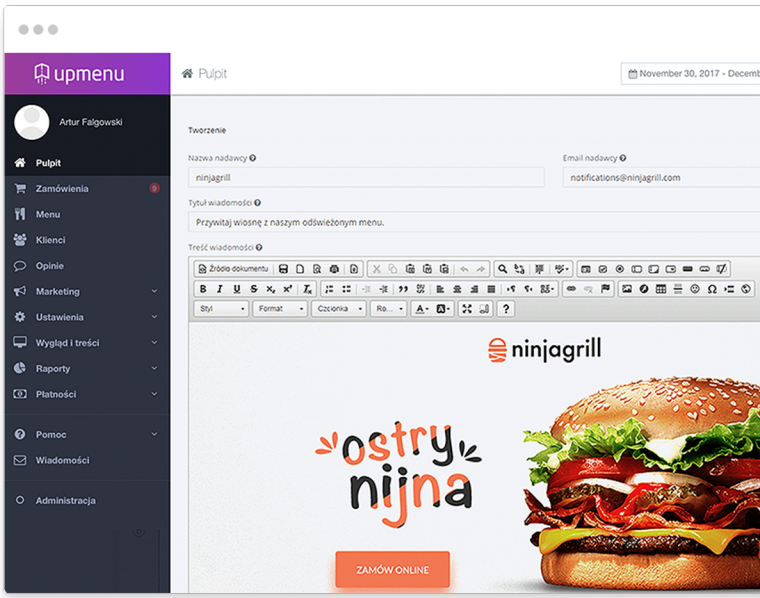
Przygotowując plan marketingowy dla Twojego lokalu nie zapomnij o reklamach na Facebooku i kampaniach AdWords. Dzięki temu dotrzesz do większego grona ludzi niż kiedykolwiek! Jeśli nie do końca wiesz, jak się za to zabrać - skontaktuj się z najbliższą agencją reklamową.



08 Kampanie email, SMS i push

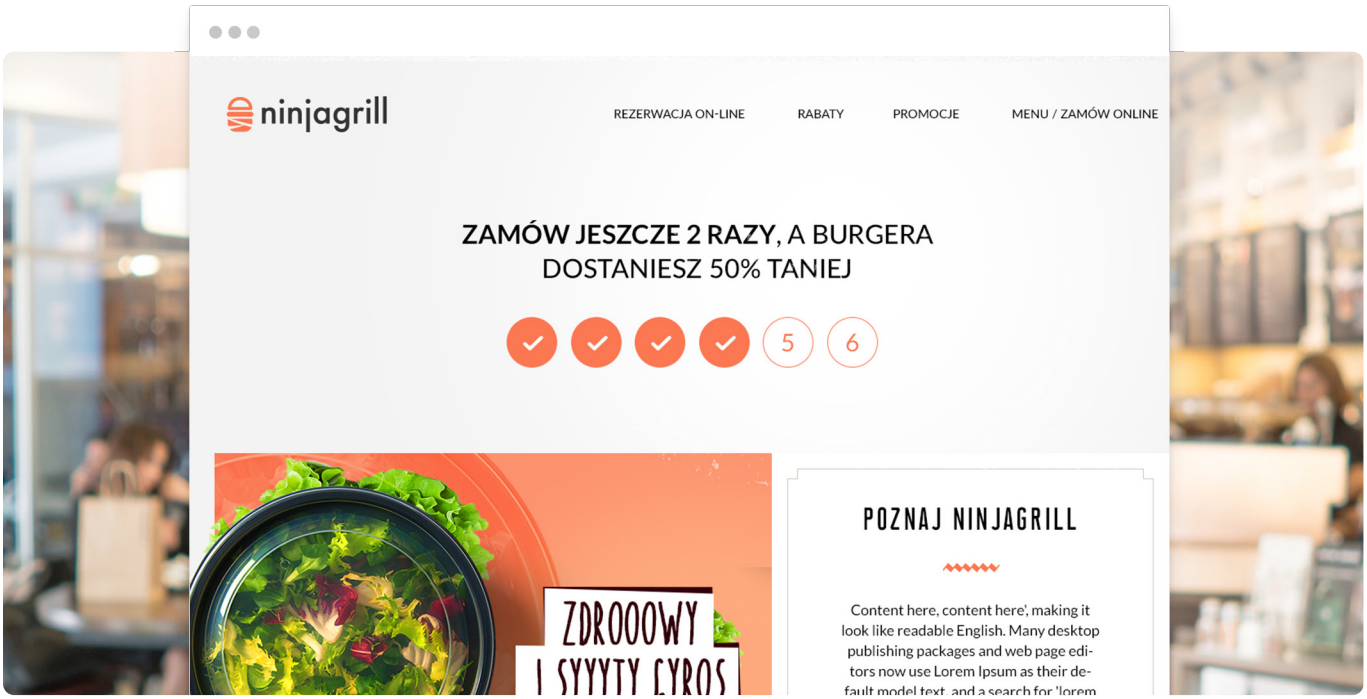
Posiadając na stronie internetowej, czy też w aplikacji mobilnej zamówienia online, automatycznie będziesz budował bazę danych klientów ze zgodami na kontakt marketingowy.

Ta baza to wielki potencjał dla Twojej restauracji! Wysyłając do niej kampanie email, SMS, albo w przypadku aplikacji mobilnej - push, będziesz miał realny i bardzo szybki wpływ na generowanie nowych zamówień online!



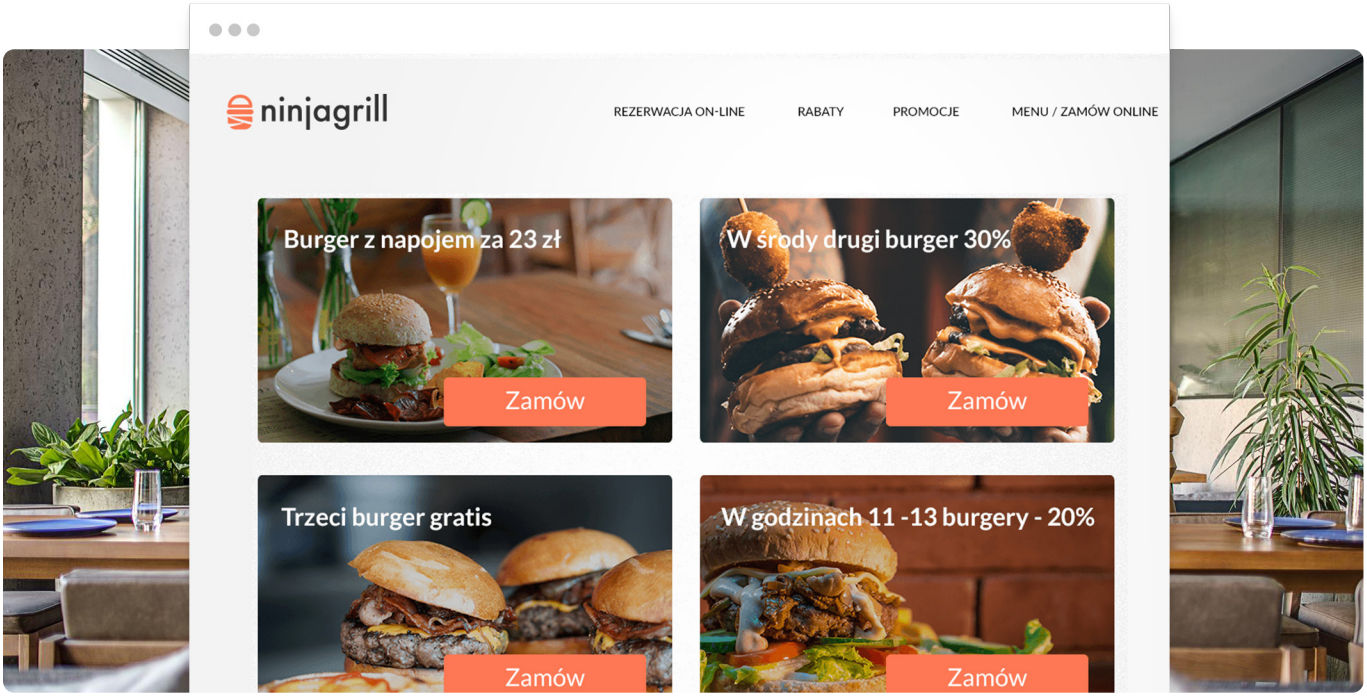
09 Program lojalnościowy

Ustawienie programu lojalnościowego w systemie UpMenu jest bardzo łatwe, a może realnie wpłynąć na budowanie lojalności u Twoich klientów! To proste i tańsze niż kampania reklamowa działanie sprawi, że będą po prostu dużo częściej u Ciebie zamawiać!



10 Promocje i menu engeneering

Twórz oferty, którym Twoi klienci po prostu nie będą mogli się oprzeć! Dodając do tego wyżej opisany marketing online nie będziesz mógł się opędzić od klientów!



PODSUMOWANIE

> Tych kilka wskazówek na pewno pozwoli Ci lepiej zaplanować kolejnekampanie w Internecie! Dzisiejszy marketing w bardzo dużym stopniu przeniósł się do sieci. Zrób to samo ze swoją restauracją!

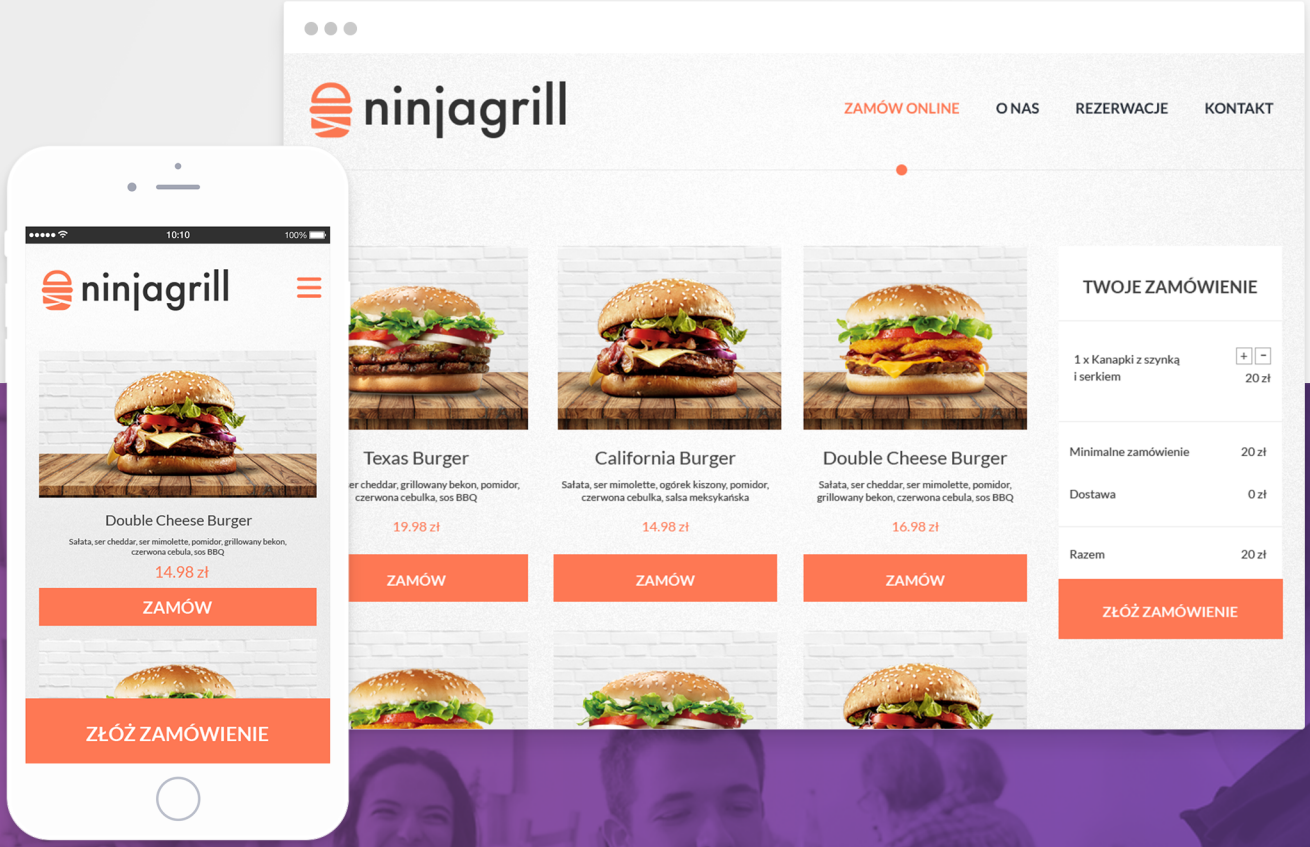
Pamiętaj, że sama promocja lokalu nie wystarczy. Zadbaj o świetne jedzenie i odpowiedni zespół. Słuchaj, co podpowiadają Ci klienci i rozmawiaj z nimi - będą Ci za to naprawdę wdzięczni!

upmenu

Zamówienia online dla Twojej restauracji

Twoja restauracja. Twój biznes. Twoje zamówienia online

Zwiększ sprzedaż uruchamiając zamówienia online w swojej restauracji



DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

WNIOSKI

> W dzisiejszych czasach niezwykle ważne jest, aby odpowiednio komunikować się z klientami w Internecie. Dzięki mediom społecznościowym taka rozmowa jest możliwa w sposób łatwiejszy niż kiedykolwiek wcześniej.

Należy jednak pamiętać, że samo założenie profili na Facebooku, czy Instagramie to jeszcze nie obecność w sieci. Takie strony trzeba odpowiednio i często aktualizować, udostępniając na nich odpowiednie treści. Tylko wtedy rozmowa z klientami będzie naprawdę realna.

Musisz też wiedzieć, że sama reklama restauracji nie gwarantuje Ci sukcesu. Żadna kampania nie naprawi jedzenia wątpliwej jakości, czy nieprzyjemnej obsługi. Planując działania marketingowe, pamiętaj o tych fundamentach działalności.