

RELACIONES CON EL CLIENTE

a) **Captación**

Publicidad en redes sociales. Nos dirigimos en su mayoría a un público joven por lo que las redes sociales es una forma fácil, barata y efectiva. En concreto, Instagram y Facebook son las que más fidelización podrían captar. Por una parte, en Instagram se concentra nuestro cliente tipo más adolescente y, por otra, en Facebook, un público más adulto.

También se colaborará con personas muy influyentes para que publicite nuestro negocio.

Además, se fijarán carteles por Oviedo y se repartirán folletos con la información más sugerente del establecimiento. Otra opción serán radios locales, ya que mucho de nuestro público objetivo puede escucharla de camino o regreso a clases o al trabajo.

Por último, el boca a boca jugará un papel importante también.

b) **Fidelización**

A través de las redes sociales haremos dinámicas de juegos o sorteos para poder ganar cenas o descuentos especiales, además de carnets de puntos a partir de los cuales se pueden ganar consumiciones gratis. En todo momento habrá una gran interacción mediante las redes sociales con los clientes, se incentivará el uso de hastags y menciones. Mantendremos informados a los clientes en todo momento de las últimas novedades, descuentos, carta y menú, representaciones, cambio de temática... De manera que, teniendo esa información siempre a su disposición, será más fácil seguir llamando su atención y lograr así una mayor fidelización, ya que se sentirán más cercanos y agusto con el restaurante, los clientes se sentirán constantemente atraídos y pensarán en volver.

Otro método de fidelización será la creación una cuenta oficial de Spotify la cual podrán seguir y ver las playlists con las canciones que se reproducirán dependiendo de la ambientación, banda sonora... Incluso podrán ver qué canción está sonando en ese momento facilmente o guardarlas y reproducirlas cuando deseen.

