

RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación con los clientes se basa en conseguir que la primera visita sea cómoda y atractiva, y que después tengan motivos para volver. Para atraer nuevos clientes es fundamental dar visibilidad a la experiencia: enseñar en redes sociales la variedad de puestos, platos y bebidas, el ambiente del local y la programación de música en directo. En el caso de los turistas, ayuda mucho aparecer como recomendación en hoteles y puntos de información turística, porque muchas decisiones se toman en el momento cuando buscan planes en la ciudad.

Una vez que el cliente llega, lo más importante para mantenerlo es ofrecer una atención cercana y clara. Es útil contar con personal disponible para orientar, explicar cómo funciona el espacio, dónde se pide y qué opciones hay, sobre todo para quienes vienen por primera vez. A la vez, se puede complementar con autoservicio sencillo para que todo sea más ágil: cartelería visible, pantallas o códigos QR con la información de cada puesto, precios, horarios y agenda de actividades, de forma que el cliente pueda consultar rápido sin depender siempre de preguntar.

Para conseguir que el cliente repita y se “enganche” al proyecto, funciona muy bien crear una comunidad. Se puede implantar un sistema de fidelización (tarjeta de puntos, descuentos por visitas o promociones especiales ciertos días), además de mantener una agenda estable de eventos como catas, maridajes o actuaciones temáticas. También se puede integrar al cliente mediante pequeñas acciones de creación, por ejemplo, votaciones para elegir estilos musicales de algunos fines de semana, proponer temáticas o seleccionar un “puesto invitado” de forma periódica. Esto aumenta la sensación de pertenencia y hace que no sea solo un sitio al que se va una vez.

Por último, aunque no haya una “postventa” típica, sí existe una fase de seguimiento: responder reseñas en Google, contestar mensajes en redes, agradecer sugerencias y comunicar novedades ayuda a mantener el vínculo. Cuando el cliente ve que se le escucha y que la experiencia mejora, es más fácil que vuelva y que lo recomiende a otras personas.