



5 Simpele technieken om herhaalbezoek te stimuleren!

Hoe zorg je ervoor dat gasten terugkomen naar je restaurant?

Als je er over nadenkt, zijn er eigenlijk geen “nieuwe” gasten. Iedereen is wel eens uit eten geweest in een restaurant. En iedereen heeft zijn favoriete restaurant(s). Gasten zullen niet opeens vaak een andere restaurant bezoeken in plaats van hun favoriet.

Als je recent een restaurant hebt geopend, na maanden van hard werken, het vele geld dat je er in hebt gestoken en de rimpels op je gezicht, zullen de gasten niet aan komen waaien; die eten bij hun favoriete restaurant.

Maar geen zorgen, je hebt een marketingplan! Je smijt wat geld over de balk voor enkele promoties en de gasten komen binnen. Alsof je de loterij hebt gewonnen! Twee weken later zakt het aantal bezoekers weer... Waar ligt dit dan aan? Het eten is lekker, de bediening goed, iedereen kent het restaurant nu, maar toch blijven de gasten weg?

Wat belangrijk is om te begrijpen, is dat je geen nieuwe gasten geworven hebt, maar een opsomming van eenmalige verkopen. De inspanningen waren goed, je restaurant is bekend en nu is het tijd voor het echte werk: **zorgen dat gasten terugkomen!**

Het eerste wat de bediening zou moeten doen als ze gasten bedienen is vragen: Heeft u ons al eens eerder bezocht? Als het antwoord ‘Nee’ is komt het **Restaurant Contact Marketingprogramma** in werking! Dit kan heel veel omzet opleveren!

1 Verkoop je restaurant, niet alleen het menu.

Toen ik onlangs in Londen was met oud & nieuw heb ik daar een bekend grill-restaurant bezocht. De serveerster vertelde me over alle soorten vlees. Hoe het in, speciaal daarvoor ontworpen kasten, maar liefst zeven dagen moest rijpen. Hoe het gegrilld wordt op een grill die tot 350 graden verhit kan worden. Hierdoor behoudt het vlees allerlei sappen en smaken die anders verloren gaan.

Even later kwam de eigenaar een voorstel doen om een witte wijn te nemen bij mijn witte vlees. Hij legde ook uit waarom en hoe deze wijn was gemaakt van speciaal geselecteerde druivenrassen. Wauw! Ik had het menu nog niet eens bekeken en ik was al onder de indruk! Dit moest ik mijn vrienden vertellen...

Maar dit is nog maar het begin. Weet je wat gasten tegenwoordig het liefst willen?

Herkenning, zich speciaal voelen en bevestigd worden...



ontwerpen | realiseren | inrichten

2 Koop een gratis dessert voor je gasten.

Zorg dat je, als eigenaar, vol enthousiasme een tafel benaderd en na een kort introductiegesprekje zegt: *“hallo, ik ben (voornaam), de manager en het zou mij een plezier doen om u een dessert te mogen aanbieden. (Naam van uw ober) zal u de dessertkaart brengen en u kiest beiden wat u lekker vindt.”*

LET OP: het is belangrijk dat je gasten beseffen dat je een dessert voor hen ‘koopt’. Daarom, als het kan, draai je naar de ober en zeg “zet het op mijn rekening” zodat de klanten het horen.

3 Maak een VIP lijst.

Terwijl de gasten wachten op het dessert gaat de ober met een kaartje naar de tafel en zegt: *“Mijnheer/mevrouw (naam manager) heeft me gevraagd u toe te voegen aan onze VIP lijst. Gasten op deze lijst krijgen speciale aanbiedingen die andere gasten niet ontvangen.”*

TIP: Zorg dat de gasten niet teveel informatie hoeven op te schrijven, naam, emailadres en geboortedatum is voldoende. Hoe minder informatie ze op hoeven te geven, hoe meer gasten hun gegevens achterlaten.

4 Stuur je gasten naar huis met een ‘bedankkaart’.

Zorg ervoor dat je aan het einde van het diner een Bedankkaartje hebt met de volgende tekst: *“Bedankt dat u vandaag bij ons heeft gegeten. Wij vonden het erg prettig u te mogen ontvangen. Gebruik deze kaart gerust bij uw volgende bezoek voor een gratis aperitief”.*

*Met vriendelijke groeten,
(handtekening manager).*

TIP: Druk een groot aantal kaarten in één keer en onderteken ze met de hand, dit geeft een grotere impact. Zie je wat er nu is gebeurd tijdens deze stappen? Je hebt het restaurant aan de gasten verkocht!

Ze voelden zich speciaal door het gratis dessert, kwamen op de VIP lijst te staan (niets meer en minder dan een database) en het met de hand ondertekend kaartje maakt het af.

Je hebt iets gedaan wat weinig andere restaurants doen:

Je hebt je klant een speciaal gevoel gegeven, bij jou zijn ze niet zomaar een ‘gewone’ klant. En het meest belangrijke voor jou: **Je hebt hun gegevens!**

Wat heeft het gekost? Een dessert en een kaartje! Een lijst met je gasten is echter het meest waardevolle bezit van een restaurant!



ontwerpen | realiseren | inrichten

5 Gebruik de gastgegevens!

Met de gastgegevens heb je **goud** in handen, tijd om het te gebruiken!

Stuur iedere nieuwe VIP **binnen 14 dagen** een e-mail met hun 'lidmaatschap'. Stuur geen nieuwsbrief in een mooie opmaak, maar een simpele tekst, alsof het persoonlijk geschreven is. Bedank hen nogmaals dat ze bij je hebben gegeten en doe een aanbieding. Maar niet zomaar een aanbieding, maar verkoop het restaurant opnieuw. Het mooie hiervan is dat ze het niet als publiciteit zullen zien, maar als een VIP aanbieding.

Beste (naam klant),

Met deze mail wil ik u nogmaals danken voor uw bezoek aan ons restaurant. Het was een genoegen u te ontmoeten en ik hoop u binnenkort weer te mogen ontvangen.

Bij uw volgende bezoek, bied ik u graag als voorgerecht ons nieuwste zomersalade aan! Laat mij even verduidelijken waarom...

Onze chef kiest een assortiment van de beste salades rechtstreeks van de markt, verser en krokanter kan dus niet. Een zelf gemaakte vinaigrette met verse scharreleitjes en kruiden uit de tuin van onze kruidenier maken het compleet.

En we serveren het niet zomaar. U krijgt het op een gekoeld bord met een gekoelde vork, een echte aanrader!

Breng deze brief mee en vertel onze bediening dat ik u persoonlijk uitnodigde.

Tot binnenkort!

(naam manager volledig schrijven).

Manager restaurant (naam restaurant).

Het is bijna met zekerheid te zeggen dat de gast van geen enkel ander restaurant een dergelijke mail ontvangt. Je zal je gasten doen verbazen.

Blijf je gasten op de VIP lijst **maandelijks** een mail sturen met daarin een '**persoonlijke**' uitnodiging om te komen eten met een speciale VIP aanbieding.

Vergeet niet dat het **5x moeilijker én duurder** is om een nieuwe gast te vinden dan aan een oude klant te '**herverkopen**'.

**Wilt u succesvol zijn als échte horeca-ondernemer? En heeft u het lef voor de WOW-factor?
We willen graag samen met u het maximale uit uw onderneming halen door het creëren van sfeer,
decor, karakter en een sterke eigen identiteit.**

Voor meer GRATIS tips, kijk op www.zoommm.nl of volg ons via de social media!



ontwerpen | realiseren | inrichten