

Kapitel 5

Gästebindung intensivieren

Das Gold eines jedem Gastronomiebetriebes liegt in den Stammgästen. Sie sind loyal dem Unternehmen gegenüber, kommen zu jeder Jahreszeit und empfehlen Ihr Lokal weiter.

Von dieser Gästegruppe kann man nie genug haben. Ziel sollte es deswegen sein, mit der richtigen Marketingstrategie diese Gäste noch weiter an das Unternehmen zu binden.

Laufkunden hingegen sind nicht loyal. Sie kommen eher zufällig an Ihrem Lokal vorbei und haben keinen Bezug zum Unternehmen. Diese Art Gäste wird nur selten wiederkommen oder sie weiterempfehlen. Mit Marketing kann man diese Gästegruppe für sich gewinnen, an das Unternehmen binden und somit aus Laufkunden Stammgäste machen.

Im Zeitalter des Internets ist die Ablenkung groß. Menschen haben im Durchschnitt nur noch eine Aufmerksamkeitsspanne von ca. 3 Sekunden. Das bedeutet, wenn man es nicht schafft den Kunden innerhalb von 3 Sekunden mit seiner Werbebotschaft anzusprechen und neugierig zu machen ist er weg.

Nehmen wir das Beispiel einer Online Reservierungsplattform. Der Gast möchte in ihr Lokal zum Essen kommen. Dazu geht er auf eine Online Buchungsplattform und will eigentlich nur einen Tisch reservieren. Dann entdeckt er aber eine Werbung von einem anderen Lokal und denkt sich: das wäre auch nicht schlecht und schon ist er weg. Oder er sucht Online nach ihrem Lokal und bekommt von einer Suchmaschine ungefähr 10 Vorschläge zu seinem Suchbegriff und schon kann es passieren, dass er sich für ein anderes Lokal entscheidet.

Deswegen ist eine intensive Beziehung zum Gast in der heutigen Zeit unerlässlich. Natürlich spielt der persönliche Kontakt vor Ort eine große Rolle, aber dieser ist immer begrenzt.

Der Gast sollte Ihr Lokal im Kopf haben noch bevor er danach suchen muss. Denn die Gefahr das der Gast auf ein anderes Lokal aufmerksam wird oder durch andere Werbebotschaften abgelenkt wird ist groß.

