



El Hangar de Clientes Solución para Crecer su Restaurante con Clientes Frecuentes

CONTENIDO

- I. Problemática de la Industria**
- II. Descripción General de la Solución**
 - Crecimiento de la Base de Datos
 - Envío Masivo de Publicidad e Impresiones Digitales
 - Interacciones y Reacciones para Generar Visitas de Clientes
- III. Generación de Reportes para Análisis y Toma de Decisiones**
- IV. Operación Simple y Automatizada**
- V. Caso de Éxito**
 - Resultados

I. Problemática de la industria

Toda empresa o negocio en operación tiene una base instalada de clientes que se asume es fija y en lo general no tiene una atención más allá que al momento del servicio o venta. Esa base instalada valora sus servicios o productos al grado que los consume con cierta frecuencia y en ocasiones recomienda a familiares y amigos el negocio. Esos clientes son la base instalada que justifica la razón de ser del negocio y ayudan a pagar las rentas, los costos de producción y a mantener utilidades.

Desafortunadamente la atención a esta base instalada no es constante sino ocasional cuando el cliente visita el negocio y tristemente se asume que siempre regresarán y que los clientes son para siempre. La mala noticia es que esa base de clientes es solo atendida al momento de la venta, y hay altas probabilidades que desaparezca al 3er año y de seguro ya no la verás al año 5 porque se fue a la competencia y otras razones de la vida como edad, o un cambio de residencia.

La falta de conocimiento y seguimiento a esa base instalada de clientes, es la razón por la que muchos restaurantes, bares, hoteles, y muchos otros negocios no pasan y sobreviven más allá de 5 años.

Según el Instituto Nacional al Emprendedor (INADEM), en México fracasan un 75% de emprendimientos al 5º año por falta de objetivos, falta de publicidad, planeación deficiente, y falta de retención y frecuencia de los clientes, entre las causas.

Por otra parte, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) estima que la falta de estudio en torno a los costos en el sector restaurantero, hace que se cierren estos establecimientos.

A lo anterior, el Internet, los móviles, las redes sociales y las bases de datos permiten buscar hacer a todos sus visitantes clientes de casa y frecuentes. Esta tecnología puede ser el impulso que los negocio necesita para llevarlo a otro nivel.

II. Descripción General de la Solución

Viendo esta oportunidad Quaxar crea El Hangar de Clientes, que es una solución integral que te permite crear una base de datos, conocer a tus clientes, mantenerlos contentos, identificar su perfil, segmentarlos y convertirlos en clientes frecuentes a través de una serie de comunicaciones personalizadas, en el momento oportuno y de manera eficiente.

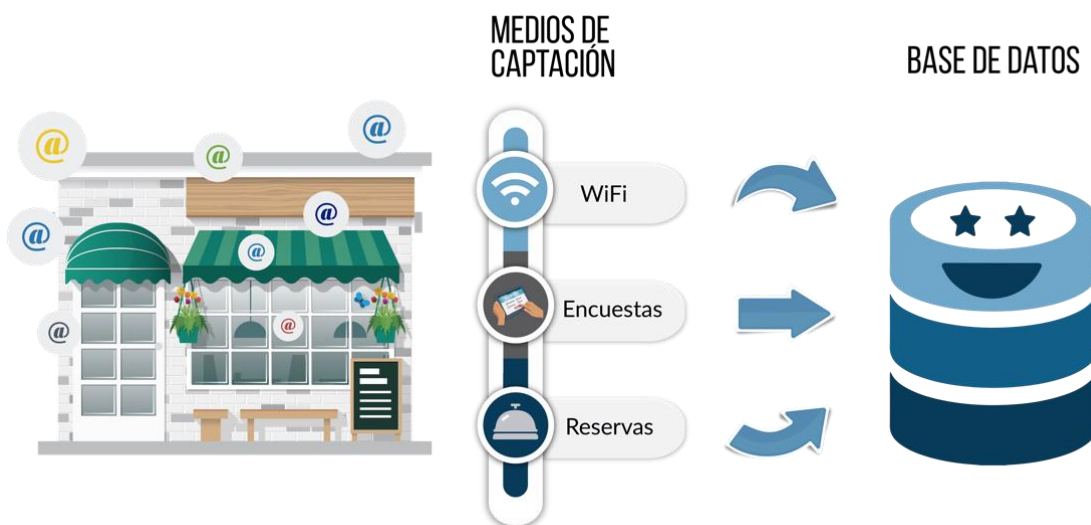
Por nuestra experiencia hemos visto que esta solución puede llegar a ser un factor estratégico para las empresas, generando una potencial **ventaja competitiva**, promoviendo el tráfico de clientes y la estabilidad de su restaurante en el largo plazo.

Crecimiento de Bases de Datos

El Hangar te permite la creación y crecimiento de bases de datos mediante varias fuentes que incluyen: compartir la red Wi-Fi, ejecución de encuestas de calidad, así como las reservas por web y móviles.

El generar bases de datos es un proceso de seguimiento diario y permanente que en el tiempo genera un activo muy importante para su negocio. Hemos visto que en muy poco tiempo la implementación de este proceso permite la acumulación de miles de datos de clientes que pueden incluir nombre, email, cumpleaños, aniversario, visitas y otros.

Es importante que estas bases de clientes sean escuchadas y estén contentas con el restaurante por lo que las encuestas de calidad son claves para conocer la calidad de su servicio en tiempo real, reaccionar ante malos comentarios de manera inmediata y conocer las áreas de oportunidad del negocio.



Dato: Estimamos que un restaurante debe tener de 5 a 20mil clientes en sus bases de datos dependiendo del tamaño del local, tipo de comida y segmento.

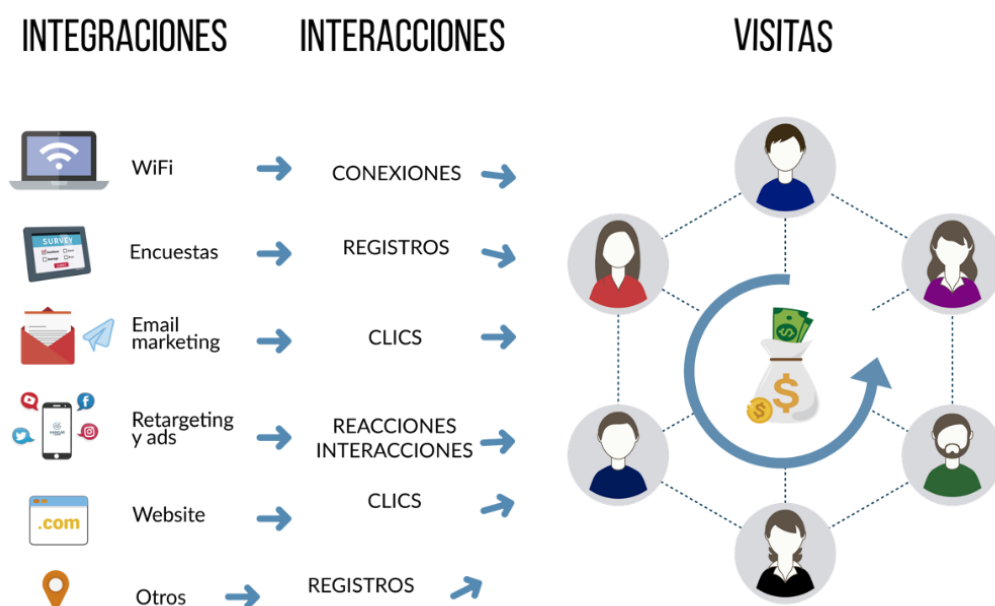
Envío Masivo de Publicidad e Impresiones Digitales

Tener bases de datos no tiene valor si a estos clientes no se les contacta constantemente con el mensaje y el medio correcto. Toda publicidad requiere de varias repeticiones para poder ser recordado por los clientes. Hemos estimado que para ser efectivo y relevante se le debe contactar a la base de datos entre 15 y 30 impresiones al mes, de una manera no intrusiva y con un mensaje memorable y adaptado al canal.

Mediante el Hangar de clientes unificamos tus impresiones de publicidad digital mediante la comunicación digital a tu base de datos y audiencias similares haciendo uso de diferentes canales digitales, según el comportamiento y perfil de tus clientes. Permitimos realices publicidad inteligente al mercado objetivo, de una manera fácil constante y eficiente.

Las comunicaciones en estas impresiones digitales tienen que ser variadas e incluyen comunicaciones generales e individuales. Entre las generales se incluye la publicidad de temporada, promociones de platillos, anuncios, y otros. Entre las comunicaciones individuales son felicitaciones de cumpleaños y aniversarios, recordatorio de reservas, agradecimiento por visita, respuestas a encuestas y otros.

Los medios para hacer llegar estas impresiones digitales son varios e incluyen: el WiFi con sus pantallas de bienvenida, las pantallas y correos de las encuestas de calidad, email, navegación web, redes sociales que incluyen Facebook, Instagram, LinkedIn y otros.



Dato: Estimamos que un restaurante debe generar entre 15 y 30 impresiones digitales al mes a sus bases de datos, lo que suma un total de entre 75mil y 600mil publicidades dependiendo del tamaño de la base de datos.

Interacciones y Reacciones para Tener Visitas de Clientes

Las impresiones no tienen efectividad si la publicidad no genera una interacción o reacción de los clientes ante la misma y sobre todo la visita al punto de venta. Afortunadamente todos los medios digitales que utilizamos como canales son digitales y tienen una u otra manera de interacción con los clientes. El WiFi genera conexiones en línea, las encuestas respuestas, el web e email clicks, y las redes sociales tienen múltiples acciones muy conocidas como *likes*, *share*, comentarios, ver videos/fotos y otras más que se inventarán en el futuro.

Mediante el Hangar de Clientes buscamos que una proporción alta de las impresiones que oscila entre el 2% y 20% de las impresiones generen reacciones de los clientes que nos den un indicador que la publicidad tiene impacto y que la misma tiene muy altas probabilidades de generar visitas al establecimiento.

Las visitas de los clientes de las bases de datos son registradas mediante el rastreo de las conexiones de los celulares al internet. Hemos notado que casi el 100% de los clientes adultos traen sus móviles que son cambiados cada 2 a 3 años y el mismo es recordado después de la primera conexión de internet en uno o varios puntos de venta relacionados por una marca o cadena.

Dato: Estimamos que un restaurante debe generar un porcentaje alto de interacciones digitales con la base de datos. Estimamos que estas interacciones pueden ser entre 1,500 y los cientos de miles al mes dependiendo del tamaño de las bases de datos y la cantidad de impresiones por mes.

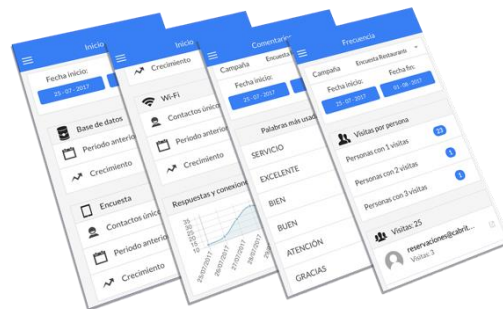
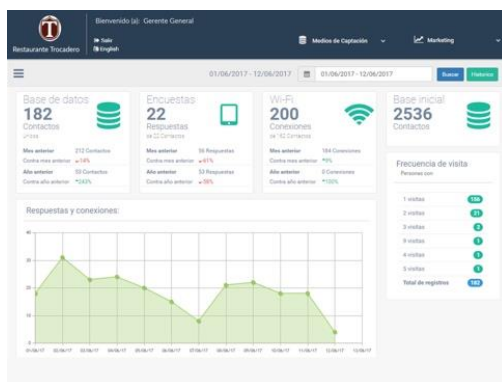
El punto de equilibrio de visitas adicionales para pagar el Hangar, es de 4 a 10 comensales al mes dependiendo del monto del consumo promedio por cliente.

III. Generación de Reportes para Análisis y Toma de Decisiones

La plataforma Quaxar Customer Hangar consiste en transformar datos en información, para que esa información pueda convertirse en conocimiento. La solución se compone de una aplicación móvil y una plataforma web que permiten visualizar en tiempo real los registros obtenidos, frecuencia de visitas, conocer el rendimiento de las campañas publicitarias de redes sociales e email marketing y ver

las impresiones e interacciones obtenidas de las misma. Algunas de las variables que se pueden obtener y visualizar son las siguientes:

- Registro de base de datos
- Registro de contactos obtenidos por encuestas
- Registro de contactos obtenidos por WiFi
- Frecuencia de visitas
- Estadísticas de respuestas y conexiones
- Estadísticas con relación al número de impresiones por emails, Facebook Ads, WiFi y encuestas.
- Estadísticas con relación al número de interacciones por emails, Facebook Ads, WiFi, y encuestas.
- Estadísticas con relación al horario de captación y días de la semana.



IV Operación Simple y Automatizada

El Hangar de Clientes es una plataforma automatizada que, mediante el uso de aplicaciones móviles, el internet y bases de datos busca la implementación y ejecución con el mínimo tiempo por parte del equipo del restaurante. Sabemos que en el día a día de la operación no da tiempo para otras actividades y por lo mismo se busca el mínimo involucramiento del equipo de operaciones.

Estimamos que en su instalación inicial se requiere de 2 días del gerente y la persona involucrada en mercadeo y publicidad para implementar el primer calendario de 6 meses de publicidad, así como la integración. Una vez implementado, el mes a mes requiere de aproximadamente 2 horas mensuales del

gerente para análisis y planeación y 4 horas del equipo de mercadeo para la coordinación y planeación del contenido y estrategias de publicidad.

Hemos visto con la experiencia que es una manera muy efectiva para el uso de los recursos en una iniciativa tan valiosa como ventas y mercadeo del restaurante.

V Caso de Éxito

El “Restaurante Trocadero” es un negocio de tradición en Coatzacoalcos con más de 35 años, que se distingue por brindar a sus clientes una experiencia culinaria de la más alta calidad. Debido a las condiciones económicas y de seguridad local, el restaurante ha presentado una disminución en el crecimiento de su cartera de clientes.

A través del Hangar, tenemos como reto atraer nuevos clientes, incrementar la frecuencia de los clientes existentes, crecer la base de datos de clientes y lanzar campañas publicitarias en línea personalizadas con el objetivo de generar interacciones que pueden convertirse en frecuencia o nuevos clientes.

Resultados

A través, del “Restaurante Trocadero” hemos construido una base de datos de 6mil clientes a los cuales los contactamos en promedio 15 veces al mes, generando alrededor de 90 mil impresiones mensuales diferentes medios como email con 6k, Facebook 82k, Wifi 1k y encuestas1k.

Se envían alrededor de 15 campañas diferentes que incluyen 4 por emails generales, 4 emails automáticos, 6 por Facebook, 1 por WiFi y 1 por encuestas. Entre todas las campañas se genera alrededor de 2,000 interacciones que estimamos generan entre 150 y 200 visitas adicionales en promedio al mes que representan entre \$75mil y \$100mil pesos de ingresos al mes de venta directamente relacionada con el Hangar.

La inversión rinde entre 15X y 20X la inversión mensual en el Hangar. El caso del Trocadero demuestra lo conveniente de invertir en el Hangar de Clientes de Quaxar para llevar su negocio al siguiente nivel.