



### **Gasten zijn net kinderen**

We leven al een tijd in de wereldwijde financiële crisis, die overal en nergens te voelen is. We gaan minder ver op vakantie, het wekelijkse etentje wordt maandelijks, en grote aankopen stellen we uit, of zoeken een goedkoper alternatief. Soms omdat we minder hebben, maar vaak omdat we denken ons geld straks hard nodig te zullen hebben.

Andere zaken gaan gewoon door of nemen toe. We blijven ademen, Marktplaats doet steeds betere zaken, en er worden nog steeds evenveel kinderen geboren. Zo ook bij ons thuis. 5 weken geleden werd onze mooie dochter geboren. Wat een ervaring. Alles erop en eraan, direct lachen (natuurlijk), en ze lijkt op beide ouders, dus daar hoeven we ons ook geen zorgen over te maken.

Wat ik me niet beseft had, is dat de wereld om ons heen ook meeleeft met de pasgeborene en de jonge ouders. Een overvloed aan kaarten, de overburen waar je ineens contact mee hebt, en cadeautjes uit hoeken die je nooit had verwacht. Ik heb daar tussen een paar voedingen eens over nagedacht. Kwam vrij snel tot de conclusie dat de onverwachte hoek vaak of zelf ouder was, of binnenkort zal worden. Welkom in de wondere wereld van het ouder zijn! Iedereen beleeft het wonder zo positief, dat het het beste naar boven haalt in de mens. Het gaat om de positieve beleving en emotie!

Dit geldt natuurlijk ook voor uw horeca zaak. Spreek de emotie van de gast aan! Een positive Vibe tot stand brengen. Gasten zo in vervoering brengen, dat ze eigenlijk direct terug willen. En dat in de crisis? In de tijd, dat we allen ons marketing budget naar nihil brengen, er geen extraatje voor het personeel in zit, en de negatieve spiraal steeds heftiger wordt?

Ja, juist nu. Laat zien wat je zaak onderscheidt van de rest. Begin bij de vaste gast. Zij komen al terug, het is aan u om de frequentie te verhogen of ze korting te geven als ze vrienden meenemen. Steek energie in marketing. Stuur mailings, doelgroep gericht en met follow up. Geef de gast het gevoel, dat hij een unieke kans krijgt om uw zaak op een ander manier te leren kennen, en misschien wel op drie andere manieren, van voren, van achteren en van opzij. Twitter uw acties, speciale gerechten die net uit de oven komen, uw vakkennis en creëer zo een groep volgers, die elkaar misschien wel gaan aansporen om nog eens langs te gaan deze maand. Genoeg volgers? Dan een twittermenu!

Zorg dat er over je gesproken wordt. Ludieke acties krijgen aandacht in de pers, FOR FREE! Lastig om te kiezen? Dat is het zeker. Schakel een expert in. Mijn collega's van van Spronsen horeca advies begeleiden ondernemers hierin. We kauwen niet alles voor, want het moet wel van u zijn en blijven. Afwachten kost geld, zelf alles verzinnen hoofdpijn en niets doen leidt tot niets.

En wat dit met ons kind te maken heeft? Gasten zijn net kinderen. Blijf herhalen, dan leren ze je (leuk) vinden!  
SUCCES!