

Aleksander Valentin

Valentin Steiner d.o.o.

# **KAKO NAČRTOVATI ZADOVOLJSTVO OBISKOVALCEV IN ŽELENI »WORD OF MOUTH«**

---

# VSEBINA

---

- ✘ Kratka predstavitev
- ✘ Zakaj Word of Mouth (WoM), zakaj danes
- ✘ Stimuliranje in nagrajevanje zvestobe, kot orodje za obvladovanje WoM
- ✘ WoM kot marketinško orodje
  - + Kdo govori
  - + Kje govorijo
  - + Kaj govorijo
  - + Kako se lahko pridružim
  - + Kako nadzorujem rezultate

# KRATKA PREDSTAVITEV

---

- ✘ Valentin Steiner d.o.o.
  - + Podpora hotelirstvu in gostinstvu
  - + Praktičen pristop ter izvedba
  - + Mednarodne izkušnje in znanje

# ZAKAJ WOM / ZAKAJ DANES

- ✘ Večja možnost nadzorovanja – Internet
- ✘ Večja možnost vplivanja na govorice
- ✘ Večja merljivost rezultatov
- ✘ Ker je ceneje

# ZVESTOBA GOSTOV KOT ORODJE

- ✘ Orodje za doseganje WoM
- ✘ Orodje za spoznavanje gostov
- ✘ Orodje za spremljanje trendov
  
- ✘ Kako stimulirati zvestobo
  - + Ponuditi dodano vrednost
  - + Strateško povezovanje s podobnimi filozofijami
  - + Vključevanje zaposlenih

# KDO GOVORI

---

- ✘ Vaši gosti
  - + Ni nujno, da tisti, ki največ zapravijo
  - + Najbolj zvesti gosti
  - + Aktivni privrženci
  - + Vprašajte zaposlene
- ✘ Identificiranje tistih gostov, ki največ govorijo in imajo najvišjo kredibilnost
- ✘ Stimuliranje govorjenja
  - + Priznajte jim njihov trud
  - + Zahvalite se jim
  - + Pokažite jim, da jih cenite

# KAJ GOVORIJO

---

- ✘ Ponuditi govorcem temo pogovora
  - + Interesantna malenkost, ki spodbudi pogovor
  - + Spontano in resnično sporočilo
  - + Nepričakovano je bolj interesantno
  - + Nore domislice sprožajo govornice
  - + Živi WoM

# KJE GOVORIJO

---

- ✘ Cilj je stimulacija pogovora
- ✘ Kje: Na Internetu
  - + Z emailom
  - + Na internetni strani
  - + Na blogih
  - + Na socialnih omrežjih
  - + Z “member only” ponudbo



# KAKO SE LAHKO PRIDRUŽIM

- ✘ Iskanje pogovorov
  - + Vključite zaposlene
- ✘ Bodite iskreni
- ✘ Zahvalite se pozitivnim komentarjem
- ✘ Popravite probleme, ki jih zaznate
- ✘ Komunicirajte

# KAKO NADZORUJEM REZULTATE

- ✘ Stimulacija povratnih informacij
- ✘ Sledi priporočilom
- ✘ Uporabi statistiko (portala, strani, socialnega omrežja)
- ✘ Nove goste vprašaj kako so izvedeli zate

# VEČ O WOM...

---

- ✘ A. Sernovitz, *Word of Mouth Marketing*, Kaplan Publishing, New York, 2009
- ✘ FA. Buttle, Word of mouth: understanding and managing referral marketing, *Journal of Strategic Marketing*, September, 1998
- ✘ G. Silverman, *The secrets of word-of-mouth marketing*, Amacom, New York, 2001