

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