

## LA METODOLOGÍA DEL GEOMARKETING APLICADA AL NEGOCIO DEL DELIVERY

Desde hace 25 años venimos trabajando en proyectos vinculados con el “Marketing de Fidelización” en diferentes mercados.

Desde hace 11 años, en Moebius Marketing hemos ido aplicando estos conocimientos al mundo de las cadenas de gastronomía y los alimentos & bebidas. También para redes de locales en donde por diversos motivos sus inversiones y acciones de marketing deben ser “Geográficas”.

Hemos implementados proyectos de GeoMarketing para varios de nuestros clientes.

### **La Metodología del Delivery Marketing**

La Metodología del GeoMarketing implica un modelo de gestionar el negocio “de otra forma” y haciéndose “nuevas preguntas”, para obtener “otros resultados”:

- a) Crecimiento en Clientes y en Transacciones a partir de metodología controlables de CAPTACIÓN de nuevos clientes, junto con la FIDELIZACIÓN de los actuales.
- b) Conjuntamente con una Mejora de los Indicadores de Rentabilidad del negocio.

Es la Gestión del GeoMarketing en el tiempo la que genera la diferencia en los resultados, pero especialmente con la mejora continua de la Plataforma Comercial + Tecnológica + Operativa de la Cadena de Locales.

Esta combinación = TRANSFERENCIA KNOW-HOW + GESTION DEL MARKETING DE FIDELIZACION + LOS TABLEROS DE COMANDO DE NUEVAS METRICAS harán de la marca un sinónimo de VALOR y RENTABILIDAD.

### **Entendiendo el negocio de la gastronomía y la fidelidad de los clientes**

Es un negocio donde la infidelidad de los clientes es muy alta!!

En la ciudad de Buenos Aires, un porteño promedio sale a comer afuera unas 16 veces un trimestre. Únicamente 1,2 veces (casi 1!) lo hace al mismo restaurant. Como los restaurantes no tienen forma de saber quiénes son sus clientes, cuales

son los mejores y fundamentalmente cómo contactarlos, ignoran su infidelidad e invierten sumas importantes para sus economías en captar nuevos clientes, o realizan publicidad masiva.

El negocio del Delivery, es una unidad de negocios que SI permite identificar y conocer a sus clientes y TODOS sus consumos. En consecuencia, con el know-how correcto, se puede operar sobre la infidelidad.

Algunas cifras escalofriantes:

- Se necesitan, en promedio, cerca de 8.000 estímulos de marketing para conseguir 100 nuevos clientes.
- Casi el 70% de estos nuevos clientes realizan UNA SOLA COMPRA y luego desaparecen en menos de tres meses.
- Un negocio de gastronomía tradicional, deberá soportar con menos del 30% de los clientes restantes para hacer rentable su inversión y conseguir utilidades en el tiempo.
- Investigaciones de mercado realizadas sobre universos de clientes de Delivery de cadenas de gastronomía indican que el 87% de los clientes que dejaron de consumir en un restaurant determinado lo hicieron "por ningún motivo concreto".
- Es decir, las tasas de abandono e infidelidad están vinculadas con que nadie hizo nada para recuperar los clientes perdidos.

En consecuencia, quien entienda estas realidades, e implemente acciones de marketing y comunicación inteligentes y medibles, será capaz de sorprender a sus clientes, retenerlos más que sus competidores y generar más transacciones con los mismos a un menor costo de inversión.

Es decir, creando = VALOR + MARCAS SOLIDAS & RENTABILIDAD.

## **Las etapas en la implementación de un proyecto de lanzamiento del Delivery**

La implementación de un proyecto de estas características, SEA CUAL SEA LA ENVERGADURA, OBJETIVOS E INVERSIONES, requiere tomar definiciones a estas temáticas.

Las etapas de un proceso gradual y lógico a implementar son:

1. ETAPA 1 - DEFINICIONES: Inducción a la Metodología, Relevamientos, Definiciones y Planificación del Proyecto.



2. ETAPA 2 - IMPLEMENTACION CON GRUPO TESTEO: Cierre de definiciones. Cotizaciones e Implementación con el grupo de locales iniciales.
3. ETAPA 3 - LANZAMIENTO: comienzo de las acciones de captación de clientes.
4. ETAPA 4 - FIDELIZACION: inicio de los programas de reactivación de clientes y marketing de fidelización.
5. ETAPA 5 - CRECIMIENTO: comienzo del programa de implementación del Delivery en el resto de la Red.