

Jak komunikovat se zákazníkem v době krize

Tato krize je velkou zkouškou, ale také příležitostí pro firmy. Proto bude záležet, jak se kdo k dané situaci postaví a jak bude komunikovat. Tyto kroky pak budou definovat další povědomí o firmě a jejich hodnotách. Lidé si vzpomenou, kdo a jak zareagoval, co případně udělal. Je důležité, aby všechny aktivity vč. komunikace byly promyšlené. Doporučení ke správné komunikaci nabízí Vojtěch Lambert, ředitel digitální agentury LCG New Media.

1. Uklidnit veřejnost a vysvětlit formu fungování firmy a provozu

Základní věcí je jasně a pravdivě informovat ostatní o tom, jak firma funguje. Nezapomenout změnit časy provozů na webech a sítích, pokud se měnily. Informovat zákazníky o formě provozu (například dovážka, pouze e-shop, atd.) a ujistit o bezpečnosti nákupu nebo návštěvy.

2. Investujte do reklamy

Kdy jindy dát o sobě vědět než teď! Pokud není nutnost dramaticky šetřit, zainvestujte nyní do výkonnostních i brandových aktivit (reklamy). Hodně firem reagovalo chaoticky a stáhlo své investice z reklamy. Ceny reklamy tak v online prostředí v minulých týdnech výrazně klesaly. Nyní se postupně zvedají a je vhodné co nejdříve snížené ceny ještě využít. Jakmile odpadnou poslední restriktce, všechny firmy se pustí do akcí, slev a reklam, což vyšponuje ceny na úroveň předvánočního období.

3. Udržujte neustále komunikaci

Pokud máte kompletně uzavřené provozy a čekáte na znovuotevření, zabavte lidi a komunikujte se svými fanoušky na sociálních sítích. Oni to ocení. Pokuste se šířit pozitivní emoce a vyvarovat se jakýmkoliv střetům. Zároveň připravte na webu jednoduchou FAQ sekci, která vysvětlí ty nejčastější dotazy (např. vrácení lístků).

4. Přizpůsobte komunikaci více stávající situaci

Zkuste se inspirovat příklady na českém trhu a zvažte úpravu business modelu, inovaci produktů a služeb, dá se také uspišit transformace do digitálního prostředí. Teď je ideální doba a je třeba toho využít. To samé i v komunikaci. Nekomunikujte tak, jako by se nic nedělo, uzpůsobte reklamy a komunikaci stávající situaci. Hledejte to pozitivní a inspirujte příklady nebo příběhy.

5. Zapojte firmu do veřejně prospěšné aktivity

Pokud jste někdy zvažovali spustit ve firmě CSR programy, jednejte nyní a pomáhejte. Stakeholderi to ocení. Začněte odvádět část z ceny produktu nebo služeb na dobročinnou aktivitu, zapojte lidi z firmy v rámci teambuildingu do pomoci jiným. Dejte prostor svým lidem a ptejte se jich, jak by podpořili potřebné. S lidmi u nás v agentuře LCG New Media

jsme například poměrně rychle vyvinuli a spustili web protinude.cz, který má za cíl zabavit společnost v karanténě skrze aktivity, které jsou volně (zdarma) dostupné na internetu.

V ČR se spustila neskutečná vlna solidarity a komunikace pozitivních příběhů. Dělejte to také tak. Zahodte kampaně s důrazným CTA na prodeje a zkuste se vcítit do svých zákazníků. Zjistěte, co prožívají a co by v tuto chvíli nejvíce ocenili. Jen tak vyjdete z této krize posílení.

LCG New Media pracuje pro BAYER, STOCK, HONOR, Edenred, Galerii Harfa, Schuelke, festivaly HradycZ, MAPO Group, Nemocnici Šumperk, Loterii Korunka, Festo, Grandhotel Pupp, Bondster a další firmy. V referencích má společnosti jako Omega Pharma, Bubbleology, BTL, Tour Espana, ERV pojišťovna, ERGO, BigBoard nebo Ferring. Více informací najdete na www.lcgnewmedia.cz.

Kontakt pro média:

Martin Eckstein

PR Consultant

Tel.: 731 46 48 46

Mail: martin@eckstein.cz

O LCG NEW MEDIA:

LCG New Media je fullservisová digitální agentura specializující se na brandovo-výkonnostní kampaně. Zaměřujeme se na vytváření strategií fungování značek a společností v digitálním prostředí. Navrhujeme unikátní ekosystémy pro společnosti na míru ať už prodejní, brandové nebo v rámci reputation managementu. Specializujeme se na propojování akvizičních kanálů a budování značky skrze sociální sítě a influencer marketingu. Jsme partnerem Google. Pro naše klienty řídíme kampaně na území Evropy, Ruska a US. Propojujeme online a offline strategie pro dosažení maximálních výsledků. Více informací na www.lcgnewmedia.cz/.
