

Vespresso CLUB | Praha 7 - Letná

Klient

Vespresso CLUB je nově otevřená kavárna na Letné zaměřená na italskou kávu, kvalitní servis a unikátní službu „káva až do auta“. Součástí podniku je také salonek a zahrádka určená pro budoucí rozvoj komunitních a firemních aktivit.

Sektor

Gastronomie
Kavárna

Poskytnuté služby

- Mystery shopping
- Marketingový audit podniku
- Marketingový manuál
- Nastavení zákaznické zkušenosti
- Workshop pro personál

Zadání

Vytvořit praktický marketingový manuál pro nově otevřenou kavárnu, který pomůže sjednotit komunikaci podniku, definovat cílové skupiny, nastavit zákaznickou zkušenost a vytvořit základ pro dlouhodobý marketing.

Řešení

Projekt zahrnoval mystery shopping, analýzu současného stavu, definování cílových skupin, návrh marketingové strategie, doporučení pro vizuální identitu, definice marketingových kanálů, provozní postupy a vytvoření marketingového workshopu pro personál.



Výstupy

- Marketingový manuál s praktickými příklady
- Definice cílových skupin a person
- Marketingový plán
- Nastavení zákaznické zkušenosti
- Provozní checklisty
- Monitoring konkurence
- Školení personálu zaměřené na zákaznickou zkušenost



Reference klienta

„Workshop mi pomohl utřídit si marketingové aktivity do jednoho funkčního celku. Oceňuji zejména propojení marketingu se zákaznickou zkušeností a praktické zaměření celého manuálu. Věřím, že sjednocení komunikace personálu povede ke zvýšení návštěvnosti i spokojenosti hostů.“

Lucie Kopecká, majitelka, Vespresso CLUB

Výsledky workshopu

- 100 % účastníků uvedlo, že by podobný workshop doporučili kolegovi a označilo ho za velmi srozumitelný.
- Účastníci si jako největší přínos odnesli lepší pochopení zákaznické zkušenosti, aktivní komunikaci s hosty a práci s recenzemi.
- Personál definoval konkrétní kroky, které začne okamžitě využívat v praxi.

Hlavní přínos projektu

Výsledkem projektu je funkční systém, díky kterému může podnik dlouhodobě řídit svůj marketing vlastními silami bez závislosti na externí agentuře. Díky tomu získal jasný směr marketingové komunikace a celý tým společné pochopení, co rozhoduje o tom, zda host přijde, vrátí se a doporučí podnik dál.