

# ENQUANTO NÃO REABRE

## COMO MANTER O RELACIONAMENTO COM SEUS HÓSPEDES



Como bem sabemos, essa pandemia pegou todo mundo de surpresa e afetou os melhores períodos para os hotéis, parques, resorts, parques aquáticos e agências de viagens.

- ✓ Porém, ainda estamos vivendo o caos do Covid-19. Então, o que fazer enquanto não volta tudo ao normal?
- ✓ Como manter a carteira de clientes ativa, mesmo sem estar funcionando ou apenas funcionando com a capacidade reduzida?
- ✓ Qual a maneira certa de manter contato com essas pessoas que têm interesse em usufruir do seu serviço?
- ✓ Se o seu tipo de negócio tem ligação direta com o turismo, então este infográfico é para você! Veja nossas dicas de como abordar seus clientes e conquistar novos quando a pandemia acabar.



### 1 INVESTIR EM RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:

Essa provavelmente é a dica mais importante para que tudo corra bem no seu negócio. Isso significa que uma rede social bem nutrida é primordial para que esse relacionamento continue.

### 2 DESENVOLVER A MELHOR EXPERIÊNCIA PARA OS CLIENTES QUE SE DISPÕEM A VISITAR DURANTE A PANDEMIA:

Sabemos que, mesmo com a pandemia, muita gente ainda está viajando... Então, este é o momento de manter a melhor experiência para o hóspede, afinal, o boca a boca ainda é um dos melhores marketings.



### 3 FAZER CARTILHAS SOBRE "O QUE FAZER" NA CIDADE:

Isso chama muito a atenção dos possíveis hóspedes e podem ser abordados temas como passeios, eventos e outras atividades interessantes que a cidade tem a oferecer. Claro que durante a pandemia vai ser um pouco mais restrito, mas já existem calendários para 2022 e você já pode usar isso para desenvolver um conteúdo rico e enviar para os seus leads.



### 4 DESENVOLVER BOAS PROMOÇÕES:

Sim, a boa e velha promoção ainda funciona e sempre vai funcionar. Muitas pessoas estão esperando promoções de "reabertura" e outras estão procurando promoções agora mesmo. Então, mande sempre promoções para os leads da sua base.

### 5 SEMPRE REFORÇAR AS AÇÕES QUE ESTÃO TOMANDO CONTRA O CORONAVÍRUS:

Apesar de nem todas as pessoas estarem preocupadas com isso, você, como hotel, parque, parque aquático, agência de viagem ou outros tipo de negócio ligados ao turismo, precisa destacar as medidas de segurança. Isso traz segurança para quem puder visitar durante a pandemia e gera empatia nas pessoas que vão programar visitas futuras.

### 6 USAR TEMAS COMO "ESCAPE DE AGLOMERAÇÕES" TAMBÉM É UM BOM CHAMATIVO DURANTE A PANDEMIA:



Muitos empreendimentos de turismo estão usando esta chamada para quem quer viajar e quer fugir de aglomerações, e ela pode ser enviada como e-mail marketing, mensagem no WhatsApp e até como postagem nas redes sociais. Mas, tome cuidado: o seu empreendimento tem que ser realmente livre de aglomerações para fazer uso desse apelo. Cuidado com a propaganda enganosa.

### 7 DESENVOLVER ROTINAS E FLUXOS DE E-MAIL COM CONTEÚDOS RELEVANTES:

Uma boa trilha de inbound marketing pode ser também um bom método de nutrição desses leads. Algumas ideias para isso incluem: fazer uso dos temas já citados, compartilhar materiais infográficos sobre o que fazer na cidade, desenvolver temas como "4 motivos para viajar no Natal" ou "5 coisas que você precisa ter na sua mala de viagem"... São temas bem abrangentes que podem interessar demais às pessoas, mas lembre-se de tornar sempre uma proposta única, deixar tudo bem interessante.



### 8 CONTEÚDOS DE BLOG NO SITE:

Assim como os e-mails, os blogs também são grande fonte para nutrição de leads. Inclusive, os e-mails podem ter menos conteúdo e redirecionar para os blogs com o conteúdo completo. Lembre-se sempre de no final do blog incluir uma chamada, um call-to-action, uma promoção, algo que faça um link entre o seu negócio e o conteúdo ofertado, assim os clientes ficam sempre engajados.



### 9 MENSAGENS NO WHATSAPP OU APLICATIVO:

Uma das melhores formas de passar uma mensagem para alguém, hoje em dia, é diretamente no WhatsApp dessa pessoa. Então, não deixe de programar mensagens para seus leads, assim como e-mails marketing. Só cuidado para não enviar muitas mensagens e se tornar um incômodo.



### 10 SER DELICADO COM O MOMENTO:

Como a gente sabe, os tempos de pandemia estão difíceis para todo mundo, então tenha muito cuidado com os conteúdos que vai gerar, com as promoções que vai fazer e com o atendimento que terá com os leads que entrarem em contato.

ESSAS SÃO AS NOSSAS DICAS DE COMO SE RELACIONAR COM SEUS CLIENTES ENQUANTO TUDO NÃO VOLTA AO NORMAL. **AGORA SÓ FALTA COLOCAR EM PRÁTICA.**