

ORIOl RIPOLL



es@lavanguardia.es

# en juego

## FIDELIZANDO A LOS CLIENTES

Antes ya era así, pero desde que tengo que escribir esta página semanal me paso el día buscando juegos en cualquier lugar. El otro día tenía reunión con el equipo del *Jugamón*, un programa de la televisión catalana sobre juegos y culturas. Como siempre, llegué pronto, así que entré a una cafetería cercana a la productora.

Mientras tomaba mi café, por supuesto con un poco de leche del tiempo, vi que en un lado de la

barra había una pizarra con una pregunta escrita (del tipo “¿en qué comarca se encuentra el Congost de Mu?”). En la parte inferior se advertía “no vale mirar en Google” y el premio (un café gratis).

Le pregunté al camarero y me respondió: “Nos fiamos de que la clientela no buscará en internet la respuesta”. Pero si no eres un sabio de la geografía catalana se hace difícil dar una respuesta sin mirar en san Google.

Apunté la idea en mi libreta de campo, una de esas donde se anotan ideas, imágenes que sorprenden y un poco de todo, y una frase “¿se puede fidelizar a la clientela con un juego?”... ¿y cómo tiene que ser ese juego?

Hace años iba a comer habitualmente a un restaurante donde se proponía un juego semanal. La

dinámica era simple: se retaba a los clientes a descubrir un personaje. Para ello cada día se daba una pista: la del lunes era muy genérica, la del martes acercaba más al personaje... y así hasta que el viernes se daba una pista más que concluyente. Los clientes disponían de una urna donde colocar su respuesta. Y al final de la semana se sorteaba un menú.

Ésta es una buena fórmula para atrapar a la clientela. Hacer una pregunta por etapas. El problema de este formato es que hay que ir cada día para poder descubrir el premio.

De todas formas, y como actividad extra, propongo

**UN BAR INVITA A SUS CLIENTES A UN CAFÉ GRATIS SI ACIERTAN UNA PREGUNTA ESCRITA CADA DÍA EN UNA PIZARRA**

rizar el rizo. Xavi tiene un establecimiento en la calle Banys Nous de Barcelona. Es un lugar rústico, una antigua lechería con paredes de baldosa blanca y buen café. Un día Xavi quiso hacernos un regalo a todos los clientes y nos tomó una foto a cada uno. Al cabo de unos días había cubierto una de las paredes con todas las fotos de los habituales.

Podría proponer cada semana un reto tipo “quién es quién”. Se escoge una persona y se define en cinco o seis frases (lleva gafas, hace tiempo que no se corta el pelo...). Los clientes deberían poner su respuesta en una urna y al final de la semana sacar al azar un ganador. Pero éste sólo podrá recoger su premio el mismo viernes. Así se asegura la fidelidad, como mínimo, dos días por semana.

Al final se trata de crear un juego que invite a pensar y que haga hablar a los clientes (no olvidemos que jugar es comunicarse). A ver si el lunes descubro que mi cafetería habitual me propone un juego. Mi premio, ya lo saben, un café con un poco de leche, del tiempo, por supuesto. ■



Luisa Vera