

# Recensioni stellari

OPEN

OPENING HOURS

MON-FRI

am-3p

Riprogrammazione  
dell'esperienza di  
ristorazione all'insegna  
della sicurezza

**TORK**

Think ahead.

# Riprogrammazione dell'esperienza di ristorazione all'insegna della sicurezza

La pandemia di Covid ha colpito duramente i ristoranti di tutto il mondo. Molti operatori del settore credono tuttavia che i ristoranti siano parte integrante della costituzione di una comunità, del divertimento e dei rapporti sociali, e sono convinti che torneranno presto ai livelli pre-pandemia. Nella nuova normalità, però, i professionisti della ristorazione come te dovranno lottare per riconquistarsi la fiducia e la fedeltà degli amanti della cucina. Affinché ciò sia possibile, potrebbe essere necessario riprogettare l'organizzazione del ristorante e i menu in funzione delle nuove abitudini e preferenze dei clienti, conformarsi alle nuove disposizioni e sfruttare le nuove tecnologie. Occorre quindi vedere la pandemia non solo come una disgrazia, ma come un'opportunità per ricostruire una nuova normalità e promuovere modi più sicuri per riconnettersi con i piaceri della cucina.

## 3 aspetti fondamentali per un ambiente di ristorazione più sicuro



**Ripensare le misure di sicurezza**



**Promuovere la sicurezza attraverso la comunicazione e il posizionamento di prodotti per l'igiene**



**Digitalizzare menu e pagamenti**



1



## Ripensare le misure di sicurezza

Con l'evolversi delle preferenze dei consumatori e l'irrigidimento delle normative, è importante adattare l'esperienza di ristorazione in modo da offrire ai commensali la possibilità di fare comunità sentendosi al contempo sicuri.

I ristoranti dovranno riorganizzare la disposizione dei tavoli e adattare i propri allestimenti per conformarsi agli standard di sicurezza. Un modo per conseguire questo risultato è puntare su ambienti più intimi che diano al contempo un senso di sicurezza e di socialità.

### Esempi di vita reale:

- Il Fittler Club di Philadelphia ha creato un sistema di comunicazione cromatica per informare in tempo reale i propri membri sui livelli di presenze in ogni area del Club. Grazie alla reinvenzione del linguaggio cromatico universale dei semafori, i membri potranno facilmente spostarsi in sicurezza da un'area all'altra.

### Altre potenziali soluzioni:

- Suddividere i locali più grandi in ambienti più piccoli e garantire il distanziamento sociale tra i posti a sedere occupando le sedie con figure creative, dai panda ai manichini.
- Per quanto l'attuale tendenza propenda per l'uso di divisori in plexiglass tra i tavoli, una buona strategia a lungo termine potrebbe essere il posizionamento di separé permanenti tra i tavoli per garantire al contempo privacy e sicurezza.

## Promuovere la sicurezza attraverso la comunicazione e il posizionamento di prodotti per l'igiene

2



Per alimentare la fiducia degli ospiti, potrebbe essere utile rassicurarli illustrando loro con chiarezza le misure di sicurezza implementate.

I ristoranti devono saper rispondere alle maggiori aspettative degli ospiti sia dal punto di vista operativo che comunicativo. Punto di partenza fondamentale è garantire un maggior accesso e una migliore visibilità dei prodotti per la pulizia e l'igiene.

### Il nostro consiglio:

- Collocare salviettine per la pulizia e igienizzanti su tavoli, banconi e spazi condivisi, nonché all'ingresso e all'uscita.
- Una strategia più efficace potrebbe consistere nel trovare modi creativi per proporre la vendita di prodotti per l'igiene, come escogitato dal River City Eatery di Windom (USA). Questo ristorante ha realizzato una propria linea di igienizzanti mani in piccoli flaconcini di salsa barbecue da 100 g in tema con la carne affumicata inserita nel menu.

### Anche i clienti apprezzeranno la maggiore trasparenza. Rassicurali...

- Utilizzando cartelli che promuovano le misure di sicurezza come il mantenimento delle distanze, la disponibilità e la collocazione dei prodotti per l'igiene e l'attuale stato di igienizzazione dei tavoli, nonché indicazioni ben visibili per le postazioni di ritiro dei piatti e le aree bagno.

3

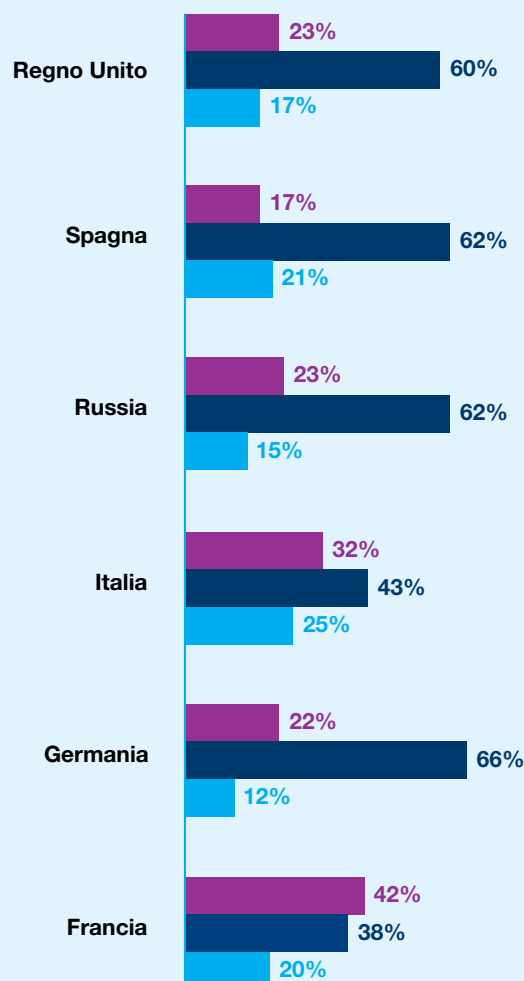
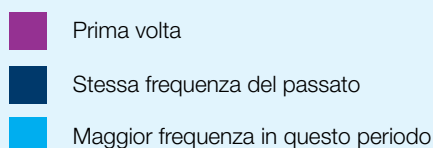
## Digitalizzare menu e pagamenti

In presenza di una pandemia, il consumatore moderno si aspetta che i ristoratori si affidino alla tecnologia per razionalizzare gli accessi e ridurre, laddove possibile, i rischi. Reduci da un periodo di intensa connettività digitale, gli ospiti saranno più propensi a utilizzare, o addirittura pretenderanno tecnologie più moderne al loro ritorno in un locale.

Soluzioni che minimizzino i contatti, come pagamenti contactless, app di ordinazione per smartphone, postazioni di igienizzazione per le mani e scarichi delle toilette a sensore, sono destinati a diventare una necessità. Le potenzialità per incrementare l'igiene e la sicurezza sono insite in ogni singola fase dell'esperienza dei clienti. Alcuni ristoranti, per esempio, stanno sostituendo i menu con installazioni personalizzate che riproducono la lista delle vivande o codici QR per la connessione a menu digitali.

## Confronto della consegna a domicilio tra i paesi

Francia e Italia sono i paesi che registrano la percentuale più alta di consumatori che hanno optato per la prima volta per la consegna a domicilio.



Fonte: NPQ Group, COVID-19 Foodservice Sentiment Study, Europa, marzo 2020

# 3 semplici consigli



**Ripensare le misure di sicurezza** puntando su ambienti più intimi, che diano al contempo un senso di sicurezza e di socialità, e suddividendo i locali più grandi in ambienti più piccoli che assicurino un miglior distanziamento sociale



**Collocare cartelli per promuovere le misure di sicurezza** e garantire un maggior accesso e una migliore visibilità dei prodotti per l'igiene



**Adottare soluzioni che minimizzino i contatti** offrendo modalità alternativa per accedere ai menu, ordinare i piatti ed effettuare pagamenti