Ticket Gemeaz: novità nei rapporti verso la propria rete affiliata

card-aziendale-fr-e6cfa1f6

Come è ben noto Ticket Gemeaz è un marchio importante nel mondo dei Buoni Pasto: nato dalla Gemeaz Cusin, storica Azienda italiana (oggi entrata nel perimetro del gruppo francese Elior), da quasi 70 anni sinonimo di eccellenza nel mondo del Contract Catering, Ticket Gemeaz nel corso degli anni è riuscito a preservare la stessa capacità competitiva, guadagnando una posizione di rilievo sul proprio specifico mercato.

*fabio_cusin-300**"Operiamo in tutto il centro nord con focus in Lombardia (regione di avvio dell'attività) e con un forte radicamento anche nella provincia romana* – spiega **Fabio Cusin**, Amministratore delegato della società - *siamo una realtà ormai consolidata e conosciuta in tutti i territori dove siamo presenti. Rivolgendosi principalmente alle PMI, Ticket Gemeaz rappresenta un brand di eccellenza nel settore, anche grazie alla propria ottima reputazione: per un soggetto emettitore di buoni pasto la serietà e l'affidabilità sono i primi requisiti, garanzia di buon funzionamento di tutta la filiera economica. La scelta di rivolgerci alle PMI ci consente di concentrare le nostre risorse dedicando la massima attenzione ad ogni singolo cliente e, al contempo, di curare in maniera scrupolosa il rapporto con la nostra rete affiliata.*

Va detto infatti che le grandi gare pubbliche e private, che hanno ad oggetto buoni pasto, spingono sempre di più verso una competizione esasperata tra gli operatori; la costante "caccia allo sconto" da parte delle grandi stazioni appaltanti costringe gli emettitori a mettere in tensione economica tutta la filiera, cosa di cui fanno le spese sia i clienti minori (a cui spesso non viene dedicato un customer service di livello adeguato) che, ancor più, la rete affiliata.

È questo il motivo per cui Ticket Gemeaz ormai da tempo ha deciso di non partecipare alle gare di grandi dimensioni, ed è proprio grazie a questa scelta che riusciamo a garantire l'alto livello di eccellenza nel servizio, che il mercato ci riconosce; quello di cui le PMI hanno realmente bisogno è proprio un emettitore che fornisca un'assistenza realmente puntuale ed efficace e sappia venire

incontro ad esigenze particolari anche con la dovuta flessibilità, quando serve.
Altrettanto vale nei confronti dell'affiliato, che è poi il vero esecutore del servizio: è molto importante per un emettitore avere la capacità di costruire un rapporto di vera partnership prestando attenzione alle molteplici esigenze dell'affiliato e riducendo al minimo il rischio di generare tensioni. La correttezza di questa strategia di Ticket Gemeaz ha trovato conferma nei risultati estremamente positivi della società, che ha registrato nel 2015 una crescita del fatturato del +36% e che continua a performare positivamente anche nell'anno in corso; i piani di sviluppo per il prossimo triennio sono importanti ma coerenti con questo trend".

Qual è lo status quo attuale dei buoni pasto e cosa è cambiato con l'avvento del ticket elettronico?
Il mercato dei buoni pasto in Italia continua a crescere, come avviene ormai ininterrottamente dalla sua nascita, nei lontani anni '70; il fatturato settoriale 2015, in aumento del 4,2% rispetto il 2014, ammonta a circa 3.1Mld di Euro (Fonte: elaborazione Cerved-Databank). L'ultima importante novità è stata introdotta dalla Legge di Stabilità 2015 (n. 190/2014), che ha elevato per i soli ticket elettronici la soglia di esenzione fiscale e contributiva, che è passata quindi a 7 € rispetto ai 5,29 € (soglia che resta valida per i ticket cartacei, da tutti considerata "antistorica": è difficile pensare che nel centro di Milano si possa consumare un pasto completo con questa cifra..). Va però detto che l'effetto di questa modifica sul mercato delle PMI non è stato così evidente; spesso infatti la piccola azienda continua a preferire la maggiore elasticità del buono pasto cartaceo.

Entriamo più nello specifico delle vostre attività: come vi siete mossi sul mercato negli ultimi tempi. Quali sono state le novità più eclatanti?
Considerando il target della vostra rivista mi concentrerei sul rapporto con il mondo dei ristoratori affiliati che, come detto prima, Ticket Gemeaz vuole considerare veri e propri Partner. Un tema su tutti: la regolarità dei pagamenti, prassi che spesso nel nostro settore non è così scontata; il nostro impegno quotidiano in tal senso è massimo, e anche per questo motivo abbiamo deciso di aderire al Codice dei Pagamenti Responsabili, promosso da Assolombarda.
Una importante novità operativa arriverà a breve: sempre nella logica di curare con estrema attenzione il rapporto con i nostri affiliati e di gestire puntualmente le loro specifiche esigenze abbiamo deciso di dare la possibilità ai ristoratori che lo desiderano, di fatturare direttamente alla nostra società Più Buono S.r.l. anziché a QUI! SERVICES, che è il service esterno fino ad oggi da noi utilizzato come mandatario per i pagamenti (QUI SERVICES).

Andiamo a spiegare meglio come funziona questa novità e quali sono i vantaggi effettivi per l'operatore?

Il nostro rapporto con l’esercente è molto più semplice e meno articolato rispetto a quello che normalmente si riscontra con gli altri emettitori di buoni pasto che, dovendo gestire molti clienti pubblici (che spesso impongono commissioni specifiche da applicare alla rete affiliata), registrano un’elevata “complessità” nella fase di elaborazione della fattura emessa dall’affiliato. Introducendo la possibilità di fatturare direttamente alla nostra società otterremo il risultato di fluidificare ulteriormente le relazione amministrative, migliorando la nostra già molto apprezzata affidabilità nei rimborsi. Tale novità sarà operativa dal 1° Novembre e riguarderà in una prima fase solo il buono pasto cartaceo, per poi essere estesa anche ai servizi aggiuntivi già proposti.

Chi sono i vostri affiliati?
La nostra rete dedicata (a marchio Ticket Gemeaz) conta oggi circa 13.500 esercizi e quindi è certamente limitata rispetto ai nostri maggiori competitor; tuttavia si tratta di una rete costruita prevalentemente “On demand” ovvero dando seguito alle specifiche richieste dei nostri clienti e anche dei loro dipendenti (ad esempio tramite WhatsApp è possibile inviare le segnalazioni per il convenzionamento dei locali più graditi). Ricordiamo peraltro che i nostri buoni sono spendibili da sempre anche presso la rete di esercizi convenzionati con QUI! Group, anche in assenza di un contratto diretto con la nostra società. Nella scelta dei nostri Partner abbiamo sempre curato la possibilità di instaurare un rapporto trasparente e costruttivo, cosa che è avvenuta con le principali catene della Grande Distribuzione, tra cui ad esempio cito Carrefour, Il Gigante, Gran Mercato, Conad, SMA, ecc.; altrettanto vale per i grandi gruppi di ristorazione, pressoché tutti convenzionati con Ticket Gemeaz. I nostri piani di crescita prevedono anche un’estensione della rete di convenzioni strategiche, che a breve ricomprenderà altre importanti realtà affermate quali Panino Giusto, Domino’s Pizza, Migros e Panini Durini.

Maria Elena Dipace

www.ticketgemeaz.it