La catena di caffetterie? Come diventa sinonimo di espresso di qualità

img9401-4f36f86c

Quali sono i vantaggi, i valori e gli strumenti indispensabili nella costruzione di una catena? **Giorgio Caballini**, amministratore delegato di **Dersut caffè**, spiega come si costruisce una catena di caffetterie dedicata all'espresso italiano.



[caption id="attachment_122542" align="alignleft" width="181"] Giorgio Caballini[/caption]

Perché creare una catena di caffetterie?

Per fornire alla clientela un'immagine chiara, uniforme e riconoscibile del prodotto e del marchio. Prendendosi cura del proprio espresso fino alla tazzina, la torrefazione fidelizza il cliente e offre punti di riferimento per dire: "andate lì e guardate cosa facciamo". La crescita del marchio porta vantaggio anche ai bar clienti perché il consumatore riconosce il buon caffè e va dove trova il suo marchio. Prima di Bottega del Caffè Dersut non esisteva in Italia nulla di questo tipo, oggi abbiamo 135 caffetterie e presto apriremo anche a Vienna.

Quali sono i valori di un format dedicato all’espresso?

Miscela ed estrazione perfette, gentilezza e professionalità del barista, ingredienti freschi, pulizia del locale e cultura del caffè. L’espresso italiano è tutto questo. Chi lo assaggia riconosce il piacere e ritorna: un cliente in più ogni giorno, 365 l’anno. Con la qualità si guadagna.

Come vengono trasmessi ai baristi?

A tutti i baristi delle caffetterie è richiesta formazione continua offerta da professionisti aziendali: apprendono così in modo uniforme le tecniche di lavoro, le caratteristiche delle miscele e le informazioni sulla filiera di produzione. Nel nostro museo del caffè di Conegliano vengono svolti corsi di formazione gratuiti due volte al mese per tutti i baristi bar clienti e i commerciali.

Come si costruisce un format?

Bisogna fare studi e capire i bisogni dei clienti. Scegliere le declinazioni del format e le loro peculiarità: rassegna stampa giornaliera, servizio di ristorazione, area bimbi. Un team di tecnici, operatori, formatori e arredatori va riunito spesso per mettere a punto ogni dettaglio (dal colore dei mobili, al posizionamento di una centrifuga) poiché tutto deve essere bello e funzionale. È il brand a indicare il menù, le materie prime da utilizzare, come servire il prodotto finito, a fare formazione ed effettuare i controlli sulla conformità alle norme della catena.

Qual è il ruolo del caffè?

Principe è l’espresso perfetto: privo di difetti, con crema consistente e persistente, priva di bolle e tigrata, con sentori di cioccolato e frutta fresca, mai amaro e accompagnato da leggera e gradevole acidità. Si capisce che è buono quando si può bere senza zucchero. Il cuore dell’offerta è nelle miscele top e in quelle certificate dall’Istituto Nazionale Espresso Italiano (Inei). Insieme vengono proposti il Light (senza cere e più digeribile), il Deca Light e i monorigine, che cambiano settimanalmente, anche da portare a casa.

Qual è il valore del marchio Inei nella catena?

Il marchio Inei, insieme al nostro lavoro quotidiano, rende percepibile al cliente la qualità perseguita dal chicco verde alla tazzina. È un mezzo per garantire e rendere visibile l’eccellenza in Italia e all’estero. Il caffè si beve per piacere, meglio berne due buoni che tre cattivi. L’Espresso Italiano Certificato individua una volta per tutte l’espresso che non tradisce le aspettative del consumatore.

L’Istituto Nazionale Espresso Italiano, di cui fanno parte torrefattori, costruttori di macchine e macinadosatori e altri sodalizi che volgono la loro attenzione all’espresso di qualità, oggi conta 39 associati con un fatturato aggregato di circa 700 milioni di euro.