Il pragmatismo in caffetteria

pragmatismo-in-caffetteria-fcc4dc9b

Quando si parla della figura del barista generalmente si usano termini che valutano la sua professionalità, spesso si fa riferimento quasi esclusivamente alle sue competenze tecniche: la sensibilità nel mantenere la macinatura corretta, la capacità di ottenere un'erogazione perfetta, la finezza nel valutare sensorialmente il risultato in tazza e così via. Tutti punti necessari per essere un grande professionista, ma non sufficienti. Infatti c'è un tratto caratteriale che accomuna tutti i baristi di successo: il pragmatismo. Si tratta di quella abilità di declinare efficacemente il sapere nell'azione e spesso di dosarlo in funzione del contesto.

SAPER SODDISFARE IL CLIENTE-RE

Chiariamolo con qualche esempio tratto da conversazioni che ho avuto recentemente con alcuni ottimi professionisti, rappresentanti della nuova onda del pragmatismo in caffetteria. Prima di tutto, per quanto possa essere formatissimo su una moltitudine di temi, il barista pragmatico ha bene in mente che il cliente è il re. Quindi propone e mai impone, invoglia e non deprime, accarezza e mai schiaffeggia. Una volta a New York ebbi l'ardire di chiedere a una barista una piccola variazione sulla mia tazza e fui severamente ricondotto all'ordine: no way! In sintesi: tu avrai il tuo caffè nel modo in cui io, e solo io, penso sia meglio. Mi sedetti compostamente mentre pensavo alla piccola dittatrice alla macchina: in Italia non sarebbe durata un minuto.

LA QUESTIONE DEL PREZZO

Pensiamo anche a come i professionisti più avveduti stanno affrontando il dilemma del prezzo della tazzina. Aumentarlo per adeguarlo al carovita oppure tenere duro pur di non vedere defluire i propri clienti verso lidi a miglior prezzo? Il barista pragmatico risolve il punto proponendo una tazzina standard a un costo ritenuto accessibile dai suoi affezionati clienti e nel contempo ampliando l'offerta con un altro caffè a un prezzo maggiore per quelli più raffinati. E naturalmente promuove convintamente la tazzina premium perché sa che da sola non si vende mica.

I LOCALI

Per quanto riguarda l'offerta del locale più in generale? A livello internazionale non sono poche quelle

caffetterie che, specialmente nel Nord Europa, offrono un ricco menù a base di caffè, dal filtrato all’espresso sino al regno del latte, ma per quanto riguarda il resto si limitano a cookies & friends. A queste realtà il barista pragmatico sa ispirarsi per l’eccellenza della carta dei caffè, sapendo però bene di dovere porre altrettanta cura alla polivalenza del locale: apre con le colazioni e chiude con gli aperitivi o addirittura gli after-dinner.

IL MIGLIOR SORRISO



Insomma, in Italia non solo bisogna essere pronti a gestire richieste talvolta di difficile comprensione da parte di clienti mediamente di fretta ma è necessario offrire loro un ventaglio di possibilità di qualità che soddisfi esigenze più che variegate. Tra l’altro facendolo con un gran sorriso sulle labbra, il migliore strumento a supporto di una delle attività più complesse che ci possano essere nel mondo del food & beverage: gestire un bar.

L’autore è Consigliere dell’Istituto Internazionale Assaggiatori Caffè e Amministratore del Centro Studi Assaggiatori.