Assistenza collegiale da cuoco a cuoco: la ChefLine di Rational

chefline-865f9152

Domande sull'uso e sulla pianificazione dei menù, consigli utili su ricette e flussi di lavoro: la ChefLine di Rational conosce la risposta, in tutto il mondo.Ovunque ci sia un Combi-Vapore Rational o un VarioCookingCenter da acquistare, il servizio telefonico è gratuito.365 giorni all'anno gli chef esperti informano, offrono consigli, consigliano sugli accessori e su ConnectedCooking e rivelano anche il loro mix di condimenti preferito.

Ingrid Matthes si sta preparando per la giornata lavorativa alla ChefLine presso la sede centrale di Rational AG a Landsberg am Lech, in Germania: computer acceso, cuffie accese e pannelli di tutte le generazioni di apparecchi in vista, quando la prima chiamata viene visualizzata. La giovane al telefono sta per iniziare: "Ero la regina." La signora Ingrid intuisce immediatamente: è la cliente che voleva preparare il salmone e ha ottenuto una ricetta da lei. Ovviamente un successo totale. *"Le telefonate spaziano da chef stellati alle mamme che prestano aiuto nella cucina della scuola materna. A seconda del livello di esperienza, una telefonata può durare pochi minuti o anche una mezz'ora"*, afferma Matthes, raccontando del suo lavoro quotidiano.

Quando Matthes e i suoi colleghi notano che la persona al telefono ha poca esperienza con un Combi-Vapore, consigliano di partecipare a un evento Academy Rational per approfondire le conoscenze di base. Oppure lo fanno sapere al servizio esterno in modo che possano dare un altro sguardo alla cucina e spiegare alcuni semplici passi. *"Per noi questo fa semplicemente parte del servizio"*, spiega Matthes. E si presenta talmente bene da aver già ricevuto proposte di matrimonio. Direttamente al telefono.

La ChefLine riceve tra le 30 e le 35 chiamate al giorno e questo solo a Landsberg, senza contare gli altri Paesi che hanno una propria hotline per i clienti. Quando si avvicinano le festività il numero di chiamate aumenta a dismisura: perché quando si tratta di arrosti dei giorni di festa e di oche di San Martino, molti chef vogliono servire ai loro ospiti solo il meglioe vogliono ricevere buoni consigli.

Matthes di solito risponde così: *"Il SelfCookingCenter è così intelligente che fa tutto da solo. Scegliamo insieme il programma giusto."*

Ma non è solo la ChefLine ad aiutare gli chef: gli chef stessi aiutano Rational. Tutte le domande in arrivo vengono raccolte e valutate. In tal modo, gli ingegneri Rational sanno sempre come la pensano gli chef, quali sfide devono affrontare e che cosa deve essere preso in considerazione in una nuova generazione di apparecchi. E dato che Ingrid Matthes ha colleghi in tutto il mondo, la conoscenza delle cucine internazionali confluisce in un progetto articolato: la ChefLine non è solo un servizio di pronto soccorso, ma un vero e proprio aiuto per migliorare continuamente i SelfCookingCenter di Rational.