Pizza "formato famiglia": così si fidelizza il cliente

pizza-intro-e4386e63

èmolto facile: basta andare su Internet e, attraverso qualunque motore di ricerca, inserire tre parole chiave: bambini, famiglia, pizza. Si aprirà un vero e proprio mondo, fatto di siti, portali, discussioni, blog, consigli ed esperienze vissute… L'universo della ristorazione formato pizza che guarda alle famiglie e ai bambini è in continuo mutamento ed espansione e molte cose stanno rapidamente cambiando.

La crisi economica ha indotto molti a cucirsi ancora di più le tasche, ma una pizza formato famiglia pochi se la negano. Allo stesso tempo molti pizzaioli hanno cominciato a pensare a formule "scacciacrisi" e a soluzioni che potessero incrementare il fatturato e portare (ma soprattutto a riportare nel tempo) clienti. Pensare "formato famiglia", quindi, è diventato l'obiettivo di molti: mise en place allegre e particolari, menù dedicati, spazi riservati per i più piccoli, animazione: tante piccole attenzioni che, se ben pensate e calibrate, possono rappresentare un asso pigliatutto per ristoratori e pizzaioli più attenti e lungimiranti e, allo stesso tempo, permettono a mamme e papà di gustarsi la loro pizza senza dover avere a che fare con bambini annoiati e nervosi che, magari, corrono tra un tavolo e l'altro, urlando a squarciagola.

Guardare all'estero

C'è chi di famiglie se ne intende parecchio, vuoi per una forma evidente di lungimiranza professionale, vuoi perché ha attinto molto dagli stili di vita propri di molti paesi esteri: «ho imparato parecchio – racconta David Andreolli della Pizzeria Forcellini 172 di Padova - osservando le famiglie straniere nel mio locale. Negli altri paesi, soprattutto quelli nordici, la cultura formato famiglia è molto più radicata rispetto a quanto si faccia da noi. Quindi da me tutto è "children and family oriented": il diffusissimo menù bimbi, spazi e personale dedicato... Certo, mettere al centro del mio lavoro la famiglia rappresenta un investimento ma il ritorno economico, nel giro di poco, è garantito. Chi si trova bene nella mia pizzeria ritorna, magari in compagnia di altri amici con figli…». Gli fa eco Maurizio Angelini,

patron della Pizzeria Il Pappagallo di Riccione: «un’area destinata ai bimbi fuori del locale con giochi, tavoli, fogli, pennarelli e matite colorate, una ragazza del mio staff che li controlla e gioca con loro, ma tutto questo non mi basta, perché sono anche io padre e desidero sapere dove sono i miei figli. Ho quindi pensato di dedicare una parte del mio locale alle famiglie in modo che, attraverso una vetrata, possano vedere sempre cosa fanno i loro bambini». In questo caso l’investimento, in termini economici, è molto importante ma è più che giustificato: la pizzeria di Angelini si trova in una delle più celebri località marine meta di turisti stranieri che, spesso, ritornano anno dopo anno. L’effetto domino, in positivo, è quindi assicurato e si traduce nel più ampio e favorevole concetto di fidelizzazione, con evidenti e importanti ritorni economici.

Quell’idea in più

[caption id="attachment_30107" align="alignleft" width="348"]Pizzeria forcellini Pizzeria Forcellini 172[/caption]

Ad ogni professionista della ristorazione e del segmento pizza corrispondono quindi strategie e soluzioni, spesso con tratti in comune, comunque pensate in funzione di target di clienti, posizione e struttura del locale. C’è chi poi ha un’idea in più, dettata magari da una spiccata capacità imprenditoriale e da una particolare sensibilità, come Nicola Mirarci della Pizzeria L’Angolo della Pizza di Vibo Valentia: «perché non far conoscere tra loro le famiglie che vengono a mangiare nel mio locale? Ho riservato una sala, vicino al giardino, tutta per loro: in questo modo i bambini possono correre, entrare, uscire, sfogarsi e giocare tra loro. I genitori, in totale relax, mangiare e familiarizzare. è stata una scommessa che ho vinto piuttosto facilmente: sono nate amicizie, molti di loro sono ritornati, la voce si è sparsa e sono l’unico dalle mie parti a offrire un servizio di questo tipo. L’investimento? Minimo, mentre il ritorno è stato notevole…». Un plus professionale importante, come quello di Roberto Atzeni della Pizzeria La Lucerna di Alghero che così sintetizza la sua idea: «bambini e famiglie hanno desideri ed esigenze diverse, dettate anche dall’età, dal punto di vista alimentare: quindi, oltre a dare l’ovvia possibilità di preparare le pappe per fratellini e sorelline più piccoli ho studiato diversi menù per i bambini e formule fedeltà che offrono, ad esempio, forti sconti per tutta la famiglia, a patto di essere già stati nostri ospiti alcune volte». Idee e soluzioni per tutti, quindi, non certo dettate dall’emergenza, ma piuttosto figlie di una forte vocazione imprenditoriale e con un ritorno dall’investimento iniziale, in termini economici e di fidelizzazione, notevole. Vietato ignorarle o, peggio

[caption id="attachment_30108" align="alignright" width="380"]L'angolo della pizza L'angolo della pizza[/caption]

ancora, ritenerle aleatorie e “deboli”. Il futuro della pizza si gioca in famiglia.

Le regole del buon senso

A ogni bambino corrispondono necessità e desideri diversi. Nessun ristoratore può pensare proprio a tutto per venire incontro, a 360°, alle richieste e ai

desiderata delle famiglie che frequentano il suo locale ma alcune regole, dettate appunto dal buonsenso, ci possono e devono essere, a tutto vantaggio della fidelizzazione e del fatturato. Nel caso di un’area dedicata ai bambini un paio di occhi, quelli di una persona che si occupi esclusivamente o quasi dei bambini, è necessaria: ne beneficieranno la tranquillità dei genitori e la serenità del titolare della pizzeria. Nel caso poi di giochi e seggioloni è vivamente consigliato spendere qualche euro in più per materiale solido e sicuro (la certificazione TÜV mette al riparo da amare sorprese ed eventuali infortuni), mentre matite e pennarelli colorati devono essere atossici e a base d’acqua. Menù e offerte formato famiglia (sempre più diffuse e necessarie) devono contenere ingredienti ad alta elasticità: a ogni età e a ciascun nucleo familiare corrispondono infatti desideri ed esigenze diverse che, in alcuni casi, vanno oltre le eventuali intolleranze alimentari.