

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.