Ritorno al fuori casa: Gianluca Fusto, la dolce accoglienza

img-4910-b4ce94d0

Dopo due anni il fuori casa si appresta ad affrontare un’altra stagione. Ma il mondo nel frattempo è cambiato. Nei lunghi periodi di inattività però c’è stato spazio per riflettere sul proprio business e in alcuni casi ripensarlo. Come è avvenuto per Francesco Sanapo, Eugenio Boer e Carlotta Perilli e Roberto Carcangiu che ci hanno raccontato le loro "case history".

Adesso, nella quarta puntata di Ritorno al fuori casa, è la volta di un format nato e creato per necessità agli inizi della pandemia: una **pasticceria “segreta” in un cortile milanese**, senza tavolini e sedie, dove si scelgono i dolci da una vetrina che sembra quella di una gioielleria e si aspetta l’ordine, realizzato fresco nel laboratorio a vista. È davvero qualcosa di speciale il laboratorio di **Gianluca Fusto**, noto pastry chef che insegna agli stellati e le cui creazioni di pasticceria e cioccolateria si trovano in alcuni dei lussuosissimi Bulgari Hotels – a dicembre ha aperto la lounge dei dolci al Bulgari Londra, e della moglie **Linda Massignan**, un passato nella comunicazione e nel management musicale, che non abbiamo inserito nel titolo solo per ragioni di spazio ma è parte attivissima nel progetto.

Cosa avete fatto per adattarvi alla pandemia?

"*Il 6 marzo 2020 avremmo dovuto inaugurare la nostra scuola di alta formazione sul dolce, un investimento ing* *ente. Abbiamo dovuto ripensare completamente il format: è*

diventato un laboratorio, una boutique del dolce. Durate il lockdown abbiamo sempre lavorato, abbiamo pagato gli stipendi, dovevamo andare avanti mentre gli altri erano fermi, Gianluca in laboratorio, Linda alle consegne. Dopo che siamo andati a casa della gente, abbiamo pensato di accogliere qui la gente come fossero ospiti a casa nostra, applicando una sorta di hospitality, ***sperimentando nuovi rapporti tra produttore e cliente****. La gente ci deve cercare (non abbiamo insegna si strada), si prende il tempo per assaggiare e decidere cosa vuole acquistare, non siamo una caffetteria ma il caffè lo offriamo a tutti perché è un gesto di accoglienza fondamentale. Qui tutto è trasparente, la lavorazione è a vista: diresti che in questo momento stiamo facendo 4000 praline?*"

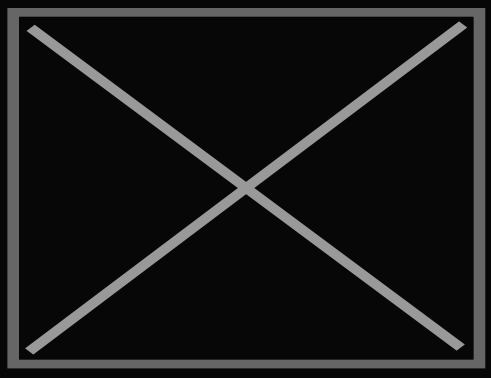
Come è cambiato il cliente?

"*È cambiata la percezione del tempo sia per noi sia per loro, ma anche la percezione della qualità e del valore del denaro. Prima si cercava il brand, il nome, ora la sostanza, la qualità*".

La cosa più nuova che hai visto in giro nel fuori casa quest'anno

"*Direi i format di donne che cambiano il paradigma e i ritmi di lavoro per accordarli alla propria vita, come Remulass, il ristorante milanese che chiude sabato e domenica per permettere a chi ci lavora di passare tempo con la famiglia. Noi come pasticceria non potremmo mai farlo, ma lo scorso Natale ad esempio abbiamo deciso di chiudere*".

Aumento prezzi: lo farete o lo avete già fatto?



"*Non li abbiamo aumentati né abbiamo risparmiato sulla materia prima perché per noi è fondamentale, certo siamo più attenti, abbiamo già una fascia di prezzi che ci garantisce un certo margine e per ora li manterremo com'erano. Va detto anche che* ***le valutazioni sul prezzo di vendita poi vanno oltre i costi vivi****. Prendiamo il cornetto (che noi non facciamo): ora c'è chi lo vende a 3 euro ma non ha cambiato né la qualità né l'experience. Comincia a cuocerli ogni ora e fare sentire dalle 8 alle 11 di*

mattina il profumo del burro e della reazione di Maillard e vedrai che il cliente sarà contento di pagare di più".

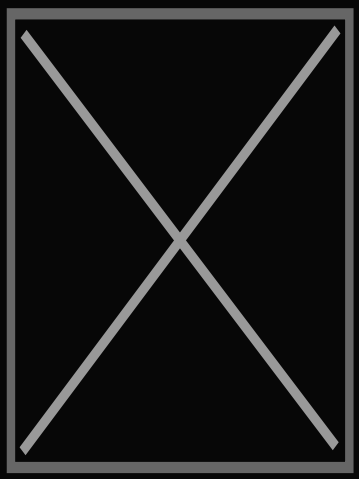
Sostenibilità e uso della plastica: come siete organizzati?

"*Abbiamo deciso di usare plastica e carta il più possibile riciclata, le nostre scatole sonoeleganti e riutilizzabili, usiamo il vetro ove possibile. Quando lavoriamo la frutta, la parte che rimane viene usata per le confetture.* ***Favoriamo il Km zero ma non ossessivamente, la qualità della materia prima viene prima****. Siamo attenti a come lavorano i nostri fornitori di cacao. Tutti i macchinari hanno un sistema per cui quando sono in standby risparmiano energia, i nostri soffitti ribassati hanno tre funzioni: li usiamo come magazzino, riducono lo spazio da riscaldare risparmiando in riscaldamento e assorbono il rumore, rendendo l'ambiente vivibile anche per i dipendenti*".

Giusto appunto: cosa ne pensate delle difficoltà nel reperire personale?

"*Il nostro è un lavoro duro. Noi siamo favoriti perché, non dovendo fare colazioni, abbiamo orari vivibili dalla 9,30 alle 18,30. Sotto le feste il lavoro certo è intenso ma lo sforzo viene retribuito e se possibile segue un periodo di riposo. Poi qui si lavora senza stress, siamo come una famiglia, mangiamo tutti insieme, abbiamo una macchina per farci il caffè. Chi viene vede come lavoriamo*".

Salute e alimentazione: avete cambiato qualcosa dal pre pandemia?



"*Da sempre utilizziamo meno grassi e meno zucchero senza abdicare al gusto. La nostra idea è soddisfare con meno, mangiare meno ma essere pienamente soddisfatti, poi certo il dolce è una co ccola.* ***Oggi il cliente è alla ricerca di novità****, è molto appezzato anche il fatto che abbiamo un menu che segue le stagioni e racconta i territori*".

Cosa resta della pandemia ad oggi e cosa secondo voi resterà?

"*La gestione del tempo è cambiata, oggi si trova il tempo per fare cose che fanno piacere a sé o alle persone care. e questo spero che resti. Anche noi ci siamo presi del tempo, prima Gianluca prendeva 200 aerei all'anno oggi c'è più riflessione e i nostri clienti apprezzano questi nuovi ritmi e l'attenzione che gli si dedica, ad esempio preparando un dolce fresco appositamente per loro*".

Come vedete il futuro del fuori casa?

"*È difficile da dire, stiamo vivendo un momento di transizione molto forte a livello economico e sociale. Sicuramente la gente ha voglia di uscire, di stare all'aria aperta, di socialità. Bisognerà* ***ascoltare le esigenze del cliente*** *e inventarsi nuove mode*".