



**Numero progetto 2023-2-PL01-KA220-VET-000171447**

# Manuale

**Un ulteriore set di strumenti per migliorare la situazione professionale degli studenti sul mercato del lavoro.**

# Disclaimer



**Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia solo quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenuti responsabili per loro".**



**Co-funded by  
the European Union**

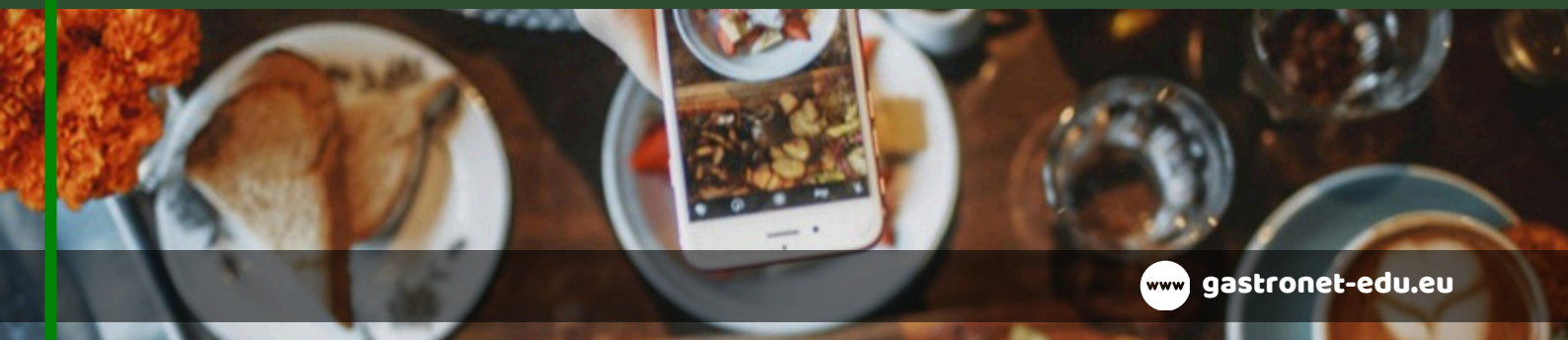
**GastroNet - Formazione professionale**

**Numero progetto 2023-2-PL01-KA220-VET-000171447**

# Sommario



	PAGINA
<b>01</b> <b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>02</b> <b>CAPITOLO 1 – Imprenditorialità di Staropolska Izba Przemysłowo-Handlowa, Polonia</b>	<b>15</b>
<b>03</b> <b>CAPITOLO 2 - E-Commers By Fundacja im. Zofii Zamenhof, Polonia</b>	<b>42</b>
<b>04</b> <b>CAPITOLO 3 - Tecniche di vendita e servizio al consumatore in gastronomia Di EPRALIMA, Portogallo</b>	<b>68</b>
<b>05</b> <b>CAPITOLO 4- Marketing a cura di Cnipa Puglia, Italia</b>	<b>97</b>
<b>06</b> <b>CAPITOLO 5 - I social media in gastronomia. Di Zakład Doskonalenia Zawodowego w Kielcach, Polonia</b>	<b>147</b>
<b>07</b> <b>CONCLUSIONE</b>	<b>180</b>



# Introduzione



**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Formazione  
professionale**



# MANUALE DI GASTRONET INTRODUZIONE

---



**Grazie a tutti i partner del progetto, in particolare agli autori dei capitoli e all'editor della sceneggiatura.**



Co-funded by  
the European Union

[www.gastronet-edu.eu](http://www.gastronet-edu.eu)

## MANUALE DI GASTRONET INTRODUZIONE

Il progetto GastroNet è stato creato per migliorare le competenze degli studenti dell'IFP che si diplomano nelle scuole gastronomiche, con particolare attenzione alle tecniche di vendita e all'acquisizione di clienti attraverso le nuove tecnologie e Internet. Fornendo ai partecipanti la conoscenza delle tendenze attuali nelle vendite online e nel coinvolgimento sui social media, miriamo a consentire loro di rafforzare le loro qualifiche e aumentare la loro attrattiva per i futuri datori di lavoro.

L'essenza del nostro quadro formativo risiede nel promuovere l'adattabilità alle dinamiche condizioni di mercato, un tratto cruciale evidenziato durante la pandemia, quando molti stabilimenti alimentari hanno dovuto fare molto affidamento sulle operazioni online. Attraverso questa formazione, ci sforziamo di coltivare la resilienza tra gli studenti di cucina, aiutandoli a superare le sfide del mercato del lavoro e a rispondere efficacemente ai cambiamenti del mercato. Tutti questi elementi sono stati attentamente considerati per garantire un'ampia diffusione delle esperienze ai nostri partner e partecipanti, promuovendo la collaborazione tra educatori, studenti dell'IFP e datori di lavoro.

### EDUCATION

Uno dei pilastri principali di questa formazione è questo manuale, uno strumento pratico progettato per migliorare le qualifiche degli studenti, migliorare la loro stabilità professionale e supportare gli educatori nel rafforzamento delle proprie competenze. Il manuale è composto da cinque capitoli che consentono agli studenti dell'IFP di strutturare le proprie conoscenze, identificare le lacune e acquisire nuove competenze.

Il primo capitolo, preparato da Staropolska Izba Przemysłowo-Handlowa, è un'unità completa e orientata alla pratica che promuove il pensiero imprenditoriale e le capacità di gestione aziendale. Il suo obiettivo è quello di fornire ai futuri professionisti la capacità di concettualizzare, sviluppare e gestire imprese legate al cibo, dalle iniziative culinarie locali alle iniziative internazionali, adattandosi alle realtà dell'economia alimentare di oggi.

Gli argomenti chiave includono la pianificazione e la strategia aziendale, l'alfabetizzazione finanziaria e la gestione delle risorse e il riconoscimento delle opportunità attraverso approfondimenti di mercato e consapevolezza culturale.

Il secondo capitolo, scritto dalla Fondazione Zofia Zamenhof, introduce i fondamenti dell'e-commerce, il suo legame con l'e-business e la sua crescente importanza nel settore della gastronomia. L'obiettivo è aiutare gli studenti a capire perché i canali digitali sono ora essenziali per ogni aspetto delle operazioni del settore alimentare, dalla presa degli ordini alla costruzione di relazioni durature con i clienti.

Il terzo capitolo, preparato da EPRALIMA, esplora come la trasformazione digitale stia rimodellando la gastronomia e come le aziende possano adattarsi alle tecnologie emergenti, dai sistemi di ordinazione e prenotazione online alle interazioni con i clienti basate sull'intelligenza artificiale e alle strategie di marketing digitale. Questo modulo offre strumenti pratici e approfondimenti per aiutare gli studenti a migliorare l'acquisizione e la fidelizzazione dei clienti interagendo in modo efficace con gli ospiti, gestendo le obiezioni, facendo upselling con sicurezza e personalizzando il servizio.

Il quarto capitolo, sviluppato da Cnipa Puglia, esamina il ruolo strategico del marketing nel settore della gastronomia, dove le abitudini dei consumatori, i canali di vendita e le aspettative dei clienti evolvono rapidamente. Introduce i principi chiave del marketing attraverso le classiche 4P del marketing – prodotto, prezzo, promozione e distribuzione – con una forte attenzione applicata al contesto gastronomico.

Il capitolo finale, scritto da ZDZ Kielce, si concentra sui social media. Dimostra come piattaforme come Facebook, Instagram, YouTube e TikTok possano supportare la promozione dei ristoranti, la costruzione del marchio, la comunicazione con i clienti e la crescita delle vendite. Evidenzia inoltre le differenze tra i mercati polacco, italiano e portoghese, aiutando gli studenti a capire come i fattori culturali modellano le preferenze dei consumatori. Questo capitolo mira a sviluppare le competenze degli studenti nella creazione di contenuti accattivanti, nella pianificazione di campagne di marketing, nell'analisi delle prestazioni online e nella comunicazione efficace nell'ambiente digitale dinamico.

Ogni capitolo include esercizi pratici progettati per rafforzare il materiale. Si consiglia di completare questi esercizi dopo ogni capitolo o come riassunto alla fine del manuale.

Il progetto GastroNet è stato progettato e implementato da cinque organizzazioni partner. La partnership riunisce diverse prospettive, competenze e competenze per affrontare il divario educativo affrontato dai diplomati dell'IFP in gastronomia.

La ricerca ha dimostrato che i programmi scolastici spesso non riescono a tenere il passo con le esigenze del mercato del lavoro, in particolare in relazione alle nuove tecnologie e al ruolo di Internet nella pratica professionale.

Questo è il motivo per cui la partnership con GastroNet combina organizzazioni di datori di lavoro, una scuola gastronomica e team di esperti di marketing, vendite e social media. La combinazione delle loro esperienze ha permesso di creare moduli formativi coinvolgenti e orientati al mercato del lavoro.

Come nota finale, desideriamo condividere il background che ha ispirato la creazione del progetto GastroNet. Nel 2019 abbiamo condotto un corso di formazione sulle nuove tecnologie presso una cooperativa sociale che gestisce un ristorante. Il corso, strettamente legato alle esigenze lavorative dei partecipanti, ha riscosso un grande successo. Durante le successive ricerche sulla formazione professionale, abbiamo identificato una forte domanda di formazione che colleghi le tecniche di vendita, Internet e le nuove tecnologie nel settore della ristorazione. GastroNet è stato sviluppato in risposta a questa esigenza.

Oggi è impossibile immaginare il successo della gastronomia senza la vendita online e l'acquisizione digitale di clienti. Combinando l'esperienza di specialisti di marketing, social media e istruzione con diverse esperienze internazionali, miriamo ad aiutare gli studenti VET delle scuole di cucina ad ampliare le loro competenze nelle vendite e nella comunicazione digitale. Crediamo che fornire loro conoscenze pratiche nel marketing online e nei social media non solo rafforzerà le loro qualifiche professionali, ma aumenterà anche il loro valore nel mercato del lavoro.



# Progetto

## GastroNet - Formazione professionale



Numero progetto 2023-2-PL01-KA220-VET-000171447

---

**Un ulteriore set di strumenti per l'istruzione e la formazione professionale in gastronomia per migliorare la situazione professionale degli studenti sul mercato del lavoro**

**In tutto il nostro lavoro, vogliamo mostrare come risolvere i problemi sociali. Vogliamo contribuire ad aumentare il livello di istruzione dei vari gruppi sociali nei paesi in cui svolgiamo il nostro lavoro e avere un'influenza sui processi di integrazione tra le nazioni. Siamo certi che questa è l'educazione che dà la possibilità di crescere e riduce le differenze sociali. Il dialogo interculturale è possibile grazie all'educazione. Il nostro lavoro si rivolge quindi anche all'istruzione e alla formazione, anche sotto l'aspetto della cooperazione internazionale. Vogliamo anche diffondere la conoscenza delle persone legate alle idee della nostra fondazione.**

**Il nostro focus principale sono i gruppi a rischio di esclusione sociale per quanto riguarda i marcatori lavorativi come disabili, NEET, adulti scarsamente qualificati e vittime di violenza domestica. I nostri esperti hanno esperienza nell'istruzione superiore e nell'educazione degli adulti.**

**Acquisizione di nuove conoscenze relative alle nuove tecnologie e tecniche di vendita al fine di preparare al meglio il piano formativo • Sviluppo dell'innovazione pedagogica Formulazione di un piano formativo e di schema per gli studenti delle scuole gastronomiche.**



[gastronet-edu.eu](http://gastronet-edu.eu)

# Partner del progetto



## Fondazione Zofia Zamenhof



La Fondazione Zofia Zamenhof mira a diffondere l'idea di libertà, le regole della democrazia, la diversità culturale e la tolleranza. In tutto il nostro lavoro, vogliamo mostrare come risolvere i problemi sociali. Vogliamo contribuire ad aumentare il livello di istruzione dei vari gruppi sociali nei paesi in cui svolgiamo il nostro lavoro e avere un'influenza sui processi di integrazione tra le nazioni. Siamo certi che questa è l'educazione che dà la possibilità di crescere e riduce le differenze sociali. Il dialogo interculturale è possibile grazie all'educazione. Il nostro lavoro si rivolge quindi anche all'istruzione e alla formazione, anche sotto l'aspetto della cooperazione internazionale. Vogliamo anche diffondere la conoscenza delle persone legate alle idee della nostra fondazione. La Fondazione è coinvolta nelle attività educative e scientifiche relative alle cause sociali e alla riduzione della disoccupazione. C'è una forte attenzione alla cooperazione con i paesi del partenariato orientale e alla collaborazione con le istituzioni educative a vari livelli. Il nostro focus principale sono i gruppi a rischio di esclusione sociale per quanto riguarda i marcatori lavorativi come disabili, NEET, adulti poco qualificati e vittime di violenza domestica. I nostri esperti hanno esperienza nell'istruzione superiore e nell'educazione degli adulti. I membri del nostro comitato educativo sono titolari di dottorato di ricerca in diverse specializzazioni delle scienze sociali (principalmente economia e sociologia) o dottorandi. Abbiamo anche persone che hanno una lunga esperienza di lavoro nel settore dell'istruzione, comprese le prospettive dell'educazione degli adulti.

[www.zofiazamenhof.pl](http://www.zofiazamenhof.pl)



[gastronet-edu.eu](http://gastronet-edu.eu)



## EMPRALIMA – La scuola professionale delle opportunità



L'Istituto per lo Sviluppo Professionale di Kielce è un'istituzione educativa leader nella regione, che opera ininterrottamente da 75 anni. L'associazione dispone di una vasta rete di strutture didattiche in 20 città nei seguenti voivodati: Świętokrzyskie, Mazowieckie e Piccola Polonia. Questo ampliamento della base di formazione consente l'accesso a un'istruzione di alta qualità non solo nei grandi agglomerati, ma anche nelle città più piccole. L'obiettivo di ZDZ è quello di migliorare le competenze professionali degli adulti, nonché di educare i giovani e gli adulti nel sistema scolastico. L'impianto rappresenta un importante anello di snodo del sistema educativo nazionale che influenza lo sviluppo delle risorse umane della regione, non solo attraverso le scuole e i corsi organizzati, ma anche grazie a progetti educativi cofinanziati dall'Unione Europea. ZDZ ha la più ampia offerta educativa del voivodato, che comprende corsi e seminari, nonché scuole per giovani e adulti. Ti permette inoltre di ottenere certificati, diplomi, attestati e qualifiche specialistiche, che ti danno la possibilità di ottenere benefici tangibili dalle conoscenze e competenze acquisite non solo sul mercato del lavoro nazionale ma anche su quello internazionale. Solo negli ultimi anni, diverse migliaia di clienti hanno beneficiato di questa forma di miglioramento delle loro qualifiche. La priorità per ZDZ a Kielce è un alto livello di servizio e l'orientamento al cliente. I più alti standard di istruzione nelle scuole durante i corsi sono stati confermati dal conferimento al Dipartimento dei certificati ISO e IQNet e di numerosi premi e riconoscimenti, tra cui l'emblema promozionale polacco "Teraz Polska", che ha rafforzato la posizione dell'azienda come leader tra le istituzioni educative della regione.

[www.epralima](http://www.epralima)



[gastronet-edu.eu](http://gastronet-edu.eu)



## Zakład Doskonalenia Zawodowego w Kielcach



L'Istituto per lo Sviluppo Professionale di Kielce è un'istituzione educativa leader nella regione, che opera ininterrottamente da 75 anni. L'associazione dispone di una vasta rete di strutture didattiche in 20 città nei seguenti voivodati: Świętokrzyskie, Mazowieckie e Piccola Polonia. Questo ampliamento della base di formazione consente l'accesso a un'istruzione di alta qualità non solo nei grandi agglomerati, ma anche nelle città più piccole. L'obiettivo di ZDZ è quello di migliorare le competenze professionali degli adulti, nonché di educare i giovani e gli adulti nel sistema scolastico. L'impianto rappresenta un importante anello di snodo del sistema educativo nazionale che influenza lo sviluppo delle risorse umane della regione, non solo attraverso le scuole e i corsi organizzati, ma anche grazie a progetti educativi cofinanziati dall'Unione Europea. ZDZ ha la più ampia offerta educativa del voivodato, che comprende corsi e seminari, nonché scuole per giovani e adulti. Ti permette inoltre di ottenere certificati, diplomi, attestati e qualifiche specialistiche, che ti danno la possibilità di ottenere benefici tangibili dalle conoscenze e competenze acquisite non solo sul mercato del lavoro nazionale ma anche su quello internazionale. Solo negli ultimi anni, diverse migliaia di clienti hanno beneficiato di questa forma di miglioramento delle loro qualifiche. La priorità per ZDZ a Kielce è un alto livello di servizio e l'orientamento al cliente. I più alti standard di istruzione nelle scuole durante i corsi sono stati confermati dal conferimento al Dipartimento dei certificati ISO e IQNet e di numerosi premi e riconoscimenti, tra cui l'emblema promozionale polacco "Teraz Polska", che ha rafforzato la posizione dell'azienda come leader tra le istituzioni educative della regione.

[www.zdz.kielce.pl](http://www.zdz.kielce.pl)



[gastronet-edu.eu](http://gastronet-edu.eu)





## Camera di Commercio e dell'Industria di Staropolska



La Camera di Commercio e dell'Industria di Staropolska è la più grande organizzazione per l'ambiente imprenditoriale che opera nella provincia di Świętokrzyskie. E' presente sul mercato dal 1990. Attualmente riunisce oltre 150 aziende che impiegano complessivamente circa 14 mila persone. La Camera di Commercio e dell'Industria di Staropolska è stata istituita a seguito del naturale desiderio degli imprenditori di unirsi al fine di creare un ufficio di rappresentanza che rappresenti i loro interessi, tra l'altro, influenzando le autorità statali e regionali al fine di creare condizioni favorevoli per lo sviluppo delle imprese, stabilendo contatti commerciali, raccogliendo, elaborando e condividendo informazioni utili nelle attività commerciali, conduzione di formazione professionale e coaching, organizzazione di incontri con uomini d'affari. La Camera di Commercio e dell'Industria di Staropolska fornisce servizi, tra l'altro, nei settori di: abbinamento dei partner, legalizzazione di documenti commerciali, consulenza e formazione, informazione economica, attività di lobbying. Dal 1996, la Camera di Commercio e dell'Industria di Staropolska è membro della rete nazionale dei centri che forniscono servizi di sviluppo per le Piccole e Medie Imprese: inizialmente era la rete del Sistema Nazionale di Servizi, e dal 2017 è una rete di entità che forniscono servizi di sviluppo. L'obiettivo della rete è quello di aumentare la competitività delle PMI polacche fornendo loro consulenza, formazione, informazioni e servizi finanziari di alta qualità. Al fine di facilitare il funzionamento delle imprese della regione di Świętokrzyskie nel mercato unico europeo, la Camera gestisce l'Enterprise Europe Network Center, una rappresentanza della Commissione europea.

[www.siph.com.pl](http://www.siph.com.pl)



[gastronet-edu.eu](http://gastronet-edu.eu)



---

## La scuola professionale di opportunità CNIPA PUGLIA



Il CNIPA Puglia è un'agenzia regionale responsabile dello sviluppo tecnico e tecnologico, della formazione professionale, della ricerca scientifica e della formazione continua. E' un ente di formazione professionale ACCREDITATO senza scopo di lucro con sede legale a Bari e altri 5 uffici/scuole dislocati in altre importanti città della Regione Puglia. Dal 1995 offre corsi di formazione professionale e accademica, oltre a corsi e servizi per studenti, giovani e adulti, con oltre 15 progetti all'anno. I suoi obiettivi sono l'inclusione sociale delle persone a rischio, l'occupazione, la cultura e la protezione dell'ambiente. Per l'inclusione sociale, lavora per promuovere i diritti sociali, le pari opportunità, la cittadinanza europea, i diritti degli adulti e dei minori, i migranti e i rifugiati. Nel campo dell'occupazione, promuove l'imprenditorialità, l'orientamento professionale, il mentoring e la partecipazione attiva dei giovani. In termini di cultura, vengono promossi la cultura contemporanea, la democratizzazione culturale, il patrimonio culturale, l'espressione artistica, la promozione dei giovani artisti e l'artigianato tradizionale. Per quanto riguarda la tecnologia, vengono svolti corsi di alfabetizzazione digitale e corsi per webmaster. Il CNIPA Puglia conta circa 20 dipendenti e quasi 100 docenti accreditati provenienti dalle scuole e dal mondo delle imprese che vengono di volta in volta utilizzati come professionisti esterni. Inoltre, ha una media di 170 studenti minori all'anno. L'organizzazione è inoltre coinvolta in progetti di orientamento, accompagnamento al lavoro e ricerca di lavoro, con azioni di formazione e consulenza e attivando stage presso aziende e istituzioni. Inoltre, l'organizzazione promuove attività di formazione e informazione su temi di interesse per le persone, come l'utilizzo di strumenti digitali, l'orientamento professionale, l'educazione finanziaria, l'imprenditorialità, la cultura digitale e lo sviluppo di competenze trasversali

[www.cnipapuglia.it](http://www.cnipapuglia.it)



[gastronet-edu.eu](http://gastronet-edu.eu)

# CAPITOLO 1



**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Istruzione e  
formazione  
professionale**

**By Staropolska Izba Przemysłowo-Handlowa, Poland**

# Imprenditorialità

Migliorare le competenze degli studenti della formazione professionale nel settore gastronomico.



	PAGINA
<b>Sezione 1:</b> Introduzione all'imprenditorialità in gastronomia	<b>18</b>
<b>Sezione 2:</b> Strutturare la visione in strategia – Il ruolo del business plan nella gastronomia	<b>21</b>
<b>Sezione 3:</b> Definizione del valore unico – Il ruolo della Unique Selling Proposition (USP)	<b>23</b>
<b>Sezione 4:</b> Quadro normativo – Licenze e certificazioni nell'ambito dell'imprenditoria gastronomica	<b>24</b>
<b>Sezione 5:</b> Gestione finanziaria nella ristorazione – Costruire un modello di business sostenibile e resiliente	<b>26</b>
<b>Sezione 6:</b> Identificazione delle opportunità nel settore alimentare – Trasformare il cambiamento in vantaggio strategico	<b>30</b>
<b>Sezione 7:</b> Gastronomia interculturale – Abbracciare la diversità nella pratica imprenditoriale	<b>33</b>





## Panoramica del modulo

Questo modulo è stato concepito come un'unità completa e orientata alla pratica volta a promuovere la mentalità imprenditoriale e le capacità operative di business tra gli studenti nei percorsi di istruzione e formazione professionale (VET) nel settore della gastronomia.

Il suo obiettivo principale è quello di fornire ai futuri professionisti la capacità di concettualizzare, sviluppare e gestire imprese legate al cibo, che vanno dalle iniziative culinarie locali alle iniziative gastronomiche transfrontaliere, rispondendo al contempo alle realtà dinamiche dell'economia alimentare di oggi.

Strutturato per supportare lo sviluppo progressivo delle competenze, il modulo guida gli studenti attraverso aree tematiche chiave, tra cui:

- Business planning e modellazione strategica in gastronomia
- Alfabetizzazione finanziaria e gestione delle risorse nella ristorazione
- Identificazione delle opportunità attraverso la conoscenza del mercato e la consapevolezza culturale

Il contenuto pedagogico è arricchito da casi di studio reali ed esempi settoriali tratti dagli ecosistemi culinari di Polonia, Italia e Portogallo. Queste prospettive nazionali consentono agli studenti di riconoscere la diversità contestuale e di impegnarsi con pratiche tangibili in tutto il panorama alimentare europeo. Progettato pensando alla versatilità, il modulo offre formati di erogazione flessibili, supportando sia gli ambienti di apprendimento in aula che quelli digitali. L'accento è posto su metodologie attive, collaborative e inclusive che riflettono la natura multiculturale e multidisciplinare della gastronomia contemporanea. Progettato pensando alla versatilità, il modulo offre formati di erogazione flessibili, supportando sia gli ambienti di apprendimento in aula che quelli digitali. L'accento è posto su metodologie attive, collaborative e inclusive che riflettono la natura multiculturale e multidisciplinare della gastronomia contemporanea. In linea con le priorità dell'Unione Europea per l'istruzione professionale, questo programma sostiene l'acquisizione di competenze imprenditoriali come definite nel quadro EntreComp, rafforzando al contempo la sensibilità culturale, la sostenibilità e l'innovazione come pilastri fondamentali della moderna imprenditorialità alimentare.

## Sezione 1: Introduzione all'imprenditorialità in gastronomia

### 1. L'essenza dell'imprenditorialità nel settore gastronomico

L'imprenditorialità è ampiamente riconosciuta come un motore fondamentale dell'innovazione, dello sviluppo economico e del progresso sociale in tutta Europa. Comprende la capacità di identificare le opportunità di mercato, mobilitare risorse, assumere rischi calcolati e creare valore economico, sociale o culturale. All'interno del settore gastronomico, l'imprenditorialità si estende oltre l'apertura di un ristorante o di un bar; Implica lo sviluppo di modelli di ristorazione sostenibili, l'introduzione di concetti culinari innovativi, l'adattamento alle mutevoli preferenze dei consumatori e la risposta a sfide globali come la sostenibilità ambientale e la trasformazione digitale. Nel contesto dell'Unione europea, l'imprenditorialità non è solo una questione di ambizione individuale. È considerato un settore strategico strategico. La Commissione europea pone l'accento sull'educazione all'imprenditorialità e sui meccanismi di sostegno per consentire alle persone, in particolare ai giovani, di sviluppare le competenze imprenditoriali necessarie per il 21° secolo. Ciò è particolarmente rilevante nella gastronomia, dove la fusione di tradizione e innovazione offre un terreno fertile per iniziative imprenditoriali creative.

L'imprenditorialità nella gastronomia comporta un approccio multiforme: dall'identificazione delle tendenze culinarie, all'approvvigionamento di ingredienti locali e sostenibili, alla gestione della sicurezza alimentare, al mantenimento degli standard di qualità e all'applicazione di solide strategie finanziarie e di marketing. Inoltre, ci si aspetta sempre più che gli imprenditori gastronomici contribuiscano a obiettivi sociali più ampi, tra cui la promozione della salute pubblica, la riduzione degli sprechi alimentari e il coinvolgimento della comunità.

### 2. Forme giuridiche di svolgimento dell'attività commerciale

Quando si intraprende un'impresa gastronomica, la scelta della struttura giuridica è tra le decisioni più significative che un imprenditore deve prendere. Determina gli obblighi legali, le implicazioni fiscali, la responsabilità e la governance dell'azienda.

Di seguito è riportata una panoramica delle forme giuridiche disponibili in tre Stati membri dell'UE (Polonia, Italia e Portogallo) adattate alle esigenze dei potenziali imprenditori nel settore della ristorazione.

## 2.1. Polonia

La Polonia offre un contesto normativo flessibile per gli imprenditori, con le forme giuridiche più comuni nel settore della gastronomia, tra cui:

- Ditta individuale (Jednoosobowa działalność gospodarcza):
  - questa è la forma giuridica più semplice e comune. Richiede l'iscrizione al Registro Centrale e l'Informazione sull'Attività Economica (CEIDG). Il proprietario è pienamente responsabile a titolo personale per gli obblighi dell'azienda e paga le imposte in base alle regole generali, a un tasso forfettario o a un sistema forfettario. È ideale per piccoli ristoranti, caffè o servizi di catering.
- Società di diritto civile (Spółka cywilna):
  - tipicamente utilizzata da almeno due persone fisiche, questa forma non è un'entità giuridica ma una cooperazione contrattuale tra i partner. È adatto per piccole imprese gastronomiche gestite congiuntamente.
- Società a responsabilità limitata (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością – Sp. z o.o.):
  - Una forma preferita per le imprese più grandi o più complesse. Conferisce personalità giuridica e limita la responsabilità degli azionisti all'importo dei loro conferimenti. La società deve essere iscritta nel registro nazionale dei tribunali (KRS)

## 2.2. Italia

L'Italia presenta una varietà di forme giuridiche, con le più adatte all'imprenditoria gastronomica che sono:

- Ditta Individuale:
  - Comune tra piccoli ristoranti e aziende a conduzione familiare. L'iscrizione è obbligatoria presso il Registro delle Imprese presso la locale Camera di Commercio. Il proprietario si assume una responsabilità illimitata.
- Società di persone:
  - Esse comprendono:
    - Società in nome collettivo (SNC) – tutti i soci hanno una responsabilità illimitata.
    - Società in accomandita semplice (SAS) – un mix di soci accomandatari e accomandanti.
- Società a responsabilità limitata (S.r.l.):

- offre una responsabilità limitata ed è adatta per aziende alimentari di medie dimensioni o in espansione. Richiede l'atto costitutivo e la registrazione e garantisce un livello più elevato di autonomia operativa.
- Società a responsabilità limitata semplificata (S.r.l.s.):
- Su misura per i giovani imprenditori (under 35), questa forma consente una riduzione del capitale iniziale e una registrazione semplificata, rendendola attraente per le startup gastronomiche.

### 2.3. Portogallo

L'imprenditorialità in Portogallo beneficia di un quadro giuridico favorevole e di servizi digitali per la registrazione delle imprese. Le forme giuridiche comuni includono:

- Proprietario individuale (Empresário em Nome Individual):
- Facilmente insediabile e frequentemente utilizzato nel settore della ristorazione. L'imprenditore è personalmente responsabile dei debiti aziendali.
- Estabelecimento Individual de Responsabilidade Limitada – EIRL: Offre una responsabilità limitata pur mantenendo la semplicità di una ditta individuale.
- Società a responsabilità limitata (Sociedade por Quotas – Lda.): La scelta più popolare per le piccole e medie imprese gastronomiche. Prevede una responsabilità limitata, richiede almeno un partner e consente requisiti di capitale flessibili.
- Società a responsabilità limitata unipersonale (Sociedade Unipessoal por Quotas): è un sottotipo della Lda che consente la proprietà esclusiva con responsabilità limitata. È comunemente usato dai singoli imprenditori che cercano protezione dalla responsabilità personale.

### 3. Conclusione

Comprendere la natura dell'imprenditorialità e i quadri giuridici disponibili è un prerequisito fondamentale per qualsiasi impresa di successo nel settore della gastronomia. Che si tratti di aprire una piccola panetteria artigianale, un food truck, un ristorante sostenibile o una startup innovativa di food-tech, gli imprenditori devono allineare le loro aspirazioni creative con considerazioni strategiche e normative.



## **Sezione 2: Strutturare la visione in strategia – Il ruolo del business plan nella gastronomia**

### **1. Il business plan come base strategica della gastronomia**

Nel contesto europeo dello sviluppo imprenditoriale, un business plan costituisce uno strumento strategico fondamentale per la creazione e la crescita sostenibile di qualsiasi iniziativa commerciale, in particolare nei settori in cui la creatività si interseca con esigenze operative complesse, come la gastronomia. Ben oltre ad essere un requisito formale, il business plan nel settore della ristorazione rappresenta un'articolazione completa di visione, fattibilità e creazione di valore.

Funge da documento cardine che trasforma l'ambizione culinaria in un modello di impresa strutturato e implementabile. Che l'obiettivo sia quello di lanciare un bistrot locale, uno street food truck specializzato o un ristorante di ispirazione internazionale, il business plan fornisce il quadro essenziale attraverso il quale viene navigato il percorso imprenditoriale, dall'idea iniziale alla sostenibilità a lungo termine.

In modo critico, consolida il processo di pensiero imprenditoriale, garantisce l'organizzazione efficiente delle risorse, supporta un processo decisionale informato e aumenta il potenziale per ottenere finanziamenti o partnership esterne. In questo modo, il business plan assolve non solo a una funzione manageriale ma anche comunicativa e promozionale, ponendosi come porta d'accesso al coinvolgimento degli stakeholder.

### **2. Composizione strutturale di un business plan gastronomico**

Un business plan ben preparato si svolge in modo molto simile a un'esperienza culinaria accuratamente composta: ogni sezione offre chiarezza, coesione e complementarità. I seguenti elementi costituiscono tipicamente la spina dorsale di un tale piano:

#### **Sintesi**

Questa sezione di apertura racchiude l'essenza dell'impresa: la sua identità, la sua missione e i suoi obiettivi. Introduce il lettore alla natura dell'attività gastronomica, che si tratti di un caffè vegano, di una trattoria regionale o di un concetto di fusione pop-up, e delinea la proposta di valore fondamentale.

## **Visione e concetto**

Qui, l'imprenditore stabilisce le caratteristiche distintive dell'istituto. Qual è la sua filosofia culinaria unica? Si concentrerà sulla stagionalità, sulla sostenibilità o sull'innovazione? Che tipo di esperienza è destinata agli ospiti: intima e artigianale, vivace e giovanile o esclusiva e raffinata? Questa sezione collega l'intento emotivo con la logica aziendale.

## **Analisi di mercato**

Basata sull'osservazione empirica e sulla ricerca, questa componente valuta il panorama della domanda. Identifica i segmenti di clienti target, analizza il comportamento dei consumatori, esamina i concorrenti e riconosce le tendenze prevalenti ed emergenti come la ristorazione a base vegetale, le pratiche a rifiuti zero o i sistemi di ordinazione digitali. È questa riflessione basata sull'evidenza che trasforma l'aspirazione creativa in una strategia consapevole del mercato.

## **Offerta di prodotti e servizi**

In questa sezione si delinea il concetto gastronomico in termini operativi: la struttura del menù, la politica dei prezzi, l'identità di cibi e bevande e gli eventuali servizi a valore aggiunto (es. abbinamenti vini, tavoli dello chef, opzioni di consegna). Definisce anche il modello di servizio, che si tratti di servizio al tavolo, buffet, servizio al banco o ibrido, allineando così le aspettative dei clienti con la logistica operativa.

## **Piano Operativo e Organizzativo**

Completa e pratica, questa parte affronta il funzionamento quotidiano dell'azienda. Include l'infrastruttura della cucina, i ruoli del personale e la strategia di reclutamento, le reti di fornitori, i sistemi di inventario e le procedure igieniche. Considera anche fattori specifici della posizione, come i contratti di locazione, l'adattamento della struttura o la conformità alle licenze. Vengono affrontati anche i sistemi digitali come le piattaforme di prenotazione o l'integrazione POS.

## **Strategia di Marketing e Comunicazione**

Data la crescente digitalizzazione dell'interazione con i consumatori, il business plan deve includere un progetto di marketing strategico. Prende in considerazione il posizionamento del marchio, l'uso delle piattaforme di social media, le tattiche di coinvolgimento dei clienti, i programmi di fidelizzazione e le collaborazioni con influencer o organizzatori di eventi. La strategia deve garantire un'identità di marca coerente in tutti i punti di contatto con i clienti.

## Piano finanziario

Fondamentalmente, un'impresa gastronomica deve raggiungere la redditività finanziaria. Questa sezione proietta i costi (attrezzature, personale, leasing, ingredienti), le stime dei ricavi e l'analisi del pareggio. Include i requisiti di capitale iniziale, le previsioni del flusso di cassa e le strategie di mitigazione del rischio finanziario. Per gli imprenditori in cerca di investimenti o credito, questa sezione illustra la responsabilità fiscale e i percorsi di redditività.

In sostanza, il business plan in gastronomia è simile alla mise en place di uno chef: una disposizione disciplinata di tutti gli ingredienti – idee, risorse e processi – prima che inizi il servizio. È uno strumento indispensabile per la chiarezza imprenditoriale, la fiducia degli stakeholder e la lungimiranza strategica.

## Sezione 3: Definizione del valore unico – Il ruolo della Unique Selling Proposition (USP)

### 1. Comprendere l'USP nell'imprenditoria gastronomica

In un settore saturo e guidato dalle emozioni come la gastronomia, la Unique Selling Proposition (USP) emerge come un elemento di differenziazione vitale. Articola l'elemento distintivo che definisce il business alimentare e lo distingue da una moltitudine di alternative. Più che uno slogan o una caratteristica, l'USP incarna l'esperienza, l'essenza e la promessa del marchio gastronomico.

L'USP affronta una domanda fondamentale del mercato: "Perché i clienti dovrebbero scegliere questo stabilimento rispetto ad altri?" La risposta potrebbe risiedere in una ricetta esclusiva, in un ambiente culturalmente coinvolgente, in un'etica di approvvigionamento sostenibile o in un'esperienza personalizzata per gli ospiti. Se definita in modo autentico e comunicata in modo coerente, l'USP diventa centrale per l'identità del marchio e la strategia competitiva.

### 2. Ruolo strategico dell'USP

L'USP non è solo un dispositivo di marketing; Determina le decisioni strategiche in tutta l'azienda:

- Guida lo sviluppo del concetto (design del menu, formato del servizio, ambiente)

- Informa la comunicazione (identità visiva, storytelling, canali promozionali)
- Fidelizza i clienti allineandosi a valori condivisi o a esigenze insoddisfatte
- Differenzia le strategie di prezzo attraverso il valore aggiunto percepito
- Migliora la coerenza interna offrendo al personale un chiaro orientamento della filosofia aziendale

### 3. Creare una forte USP

Il processo di definizione di una USP comporta la riflessione su diverse aree critiche:

- Differenziazione del prodotto: quali elementi culinari o di servizio sono veramente unici?
- Impatto emotivo: che tipo di atmosfera o ricordo si crea per gli ospiti?

Market Gap: ci sono esigenze che attualmente non vengono soddisfatte dai concorrenti locali?

- Feedback degli ospiti: i temi ricorrenti sono evidenti nelle recensioni dei clienti o nei social media?

Una volta articolata, l'USP deve essere incorporata in tutte le dimensioni del marchio: denominazione, interior design, presentazione del menu, interazione con il personale e presenza digitale. Una forte USP non viene dichiarata, ma viene vissuta da ogni ospite.

## EDUCATION

### Sezione 4: Quadro normativo – Licenze e certificazioni nell'ambito dell'imprenditoria gastronomica

#### 1. Panoramica

La gestione di un'attività di gastronomia nell'Unione Europea comporta il rispetto di specifiche normative nazionali in materia di salute pubblica, sicurezza e commercio. Tali regolamenti sono armonizzati in una certa misura attraverso direttive a livello dell'UE, ma sono infine attuati a livello nazionale. Di seguito è riportata una sintesi dei principali obblighi normativi in tre Stati membri: Polonia, Italia e Portogallo.

#### 2. Polonia

Approvazione sanitaria (Decyzja Sanepidu): Richiesta dall'ispezione sanitaria statale. I locali devono superare un'ispezione che riguardi gli standard di igiene, ventilazione e struttura.

- Registrazione dell'azienda: tramite CEIDG (per le ditte individuali) o KRS (per le società), compresi i codici PKD pertinenti (ad esempio, 56.10.A).
- Attuazione del sistema HACCP: documentazione obbligatoria sulla sicurezza alimentare basata sul rischio e formazione del personale.
- Approvazione della zonizzazione e della sicurezza antincendio: Verifica del rispetto delle norme edilizie e antincendio, eventualmente con ispezioni comunali e dei vigili del fuoco.
- Licenza per alcolici (opzionale): domanda comunale separata in base alla categoria di alcolici offerti.

### 3. Italia

- SCIA (Avviso Certificato di Inizio Attività):
- Notifica al comune con Autorizzazione sanitaria: Rilasciata dall'Azienda USL (ASL) a seguito di ispezione fisica. Conformità HACCP: il personale deve completare la formazione e seguire procedure documentate in linea con i principi HACCP.
- Licenze commerciali e di alcolici: Necessario per la vendita di alimenti e bevande, compresi i prodotti alcolici.

### 4. Portogallo

- Registrazione dell'attività: Condotta tramite l'iniziativa "Empresa na Hora" o il portale online. Include la registrazione fiscale e previdenziale.
- Licenza di esercizio (Licença de Utilização) rilasciata dal comune in base all'idoneità dei locali all'uso gastronomico.
- Certificazione sanitaria: Ispezione da parte dell'ASAE che copre le procedure di igiene e manipolazione degli alimenti.
- Conformità HACCP: Implementazione obbligatoria dell'HACCP con personale qualificato.
- Licenza per alcolici: Richiesta quando vengono servite bevande alcoliche; regolamentata dalle autorità locali.
- presa in considerazione di dichiarazioni di igiene e conformità antincendio.

## **Sezione 5: Gestione finanziaria nella ristorazione – Costruire un modello di business sostenibile e resiliente**

### **1. Introduzione: La rilevanza strategica della gestione finanziaria**

All'interno dell'ambiente dinamico e competitivo del settore della ristorazione, la gestione finanziaria emerge come un pilastro fondamentale della sostenibilità aziendale. Che si tratti di gestire un ristorante, un'impresa di catering, un food truck o un piccolo bar di quartiere, un'efficace gestione finanziaria è essenziale per garantire che le ambizioni culinarie creative siano supportate dalla redditività economica.

La gestione finanziaria in gastronomia non si limita alla contabilità o alla contabilità; Comprende un processo olistico di pianificazione, organizzazione, monitoraggio e controllo delle risorse finanziarie. Il suo obiettivo principale è bilanciare le realtà operative con una visione a lungo termine, garantendo la redditività, sostenendo la liquidità e consentendo una crescita strategica.

In un contesto di sensibilità del settore alle fluttuazioni dei prezzi, allo spreco alimentare, alla stagionalità e ai cambiamenti dei comportamenti dei consumatori, una solida supervisione finanziaria consente agli imprenditori di affrontare l'incertezza e adattarsi con resilienza.

### **2. Obiettivi fondamentali della gestione finanziaria in gastronomia**

La gestione finanziaria strategica cerca di allineare la disciplina economica con la creatività imprenditoriale. I seguenti obiettivi sono fondamentali per questo sforzo:

- Garantire la redditività: allineare i ricavi e le spese per generare un margine di profitto sostenibile che consenta il reinvestimento e la continuità aziendale.
- Controlla i costi: monitora i costi diretti e indiretti, inclusi cibo, manodopera e spese operative fisse, per ottimizzare l'uso delle risorse e ridurre le inefficienze.
- Mantenere un flusso di cassa sano: salvaguardare la liquidità per garantire che gli obblighi quotidiani (come gli stipendi del personale, i pagamenti dei fornitori e l'affitto) siano rispettati in modo tempestivo.
- Supportare le decisioni di investimento di capitale: guidare le decisioni relative all'acquisizione di nuove attrezzature, alle campagne di marketing, agli aggiornamenti delle strutture o all'espansione in nuovi mercati.



- Implementare una strategia di prezzo praticabile: Imposta i prezzi dei menu che riflettono l'interazione tra il costo di produzione, il valore percepito del cliente e le tariffe di mercato prevalenti.

### **3. Comprendere la struttura dei costi nel servizio di ristorazione**

Un'accurata analisi dei costi costituisce la base della pianificazione finanziaria nel settore della ristorazione. La struttura dei costi comprende tipicamente le seguenti categorie:

#### **Costi fissi**

Si tratta di spese ricorrenti e relativamente stabili, indipendenti dal volume d'affari:

- Obblighi di affitto o ipoteca
- Spese per le utenze principali (ad es. acqua, riscaldamento, elettricità)
- Stipendi del personale a tempo pieno
- Premi assicurativi e licenze obbligatorie

#### **Costi variabili**

Questi variano a seconda del livello di attività commerciale:

- Approvvigionamento di materie prime e bevande
- Retribuzione oraria del personale temporaneo o a tempo parziale
- Materiali e imballaggi monouso
- Spese promozionali e pubblicitarie
- Spese di trasporto o consegna

#### **Costi nascosti o spesso trascurati**

- Spesso sottovalutati, questi possono erodere la redditività nel tempo:
- Spreco alimentare e deterioramento
- Ammortamenti di attrezzature e arredi per cucine
- Costi relativi al turnover, all'onboarding e alla formazione del personale

Una solida strategia finanziaria richiede il monitoraggio e la categorizzazione regolari di questi tipi di costi, garantendo che il processo decisionale sia basato su dati accurati e trasparenti.

### **4. Metriche finanziarie e indicatori chiave di prestazione**

- Per valutare la salute finanziaria e guidare i miglioramenti operativi, gli imprenditori della gastronomia devono utilizzare metriche e rapporti standardizzati. Gli indicatori chiave includono:
  - Percentuale di costo del cibo Indica la proporzione del costo del cibo rispetto ai ricavi

Formula:  $(\text{costo delle merci vendute} \div \text{delle vendite di generi alimentari}) \times 100$  Target

Benchmark: 28–35%

- **Percentuale del costo del lavoro** Misura le spese del lavoro come percentuale dei ricavi totali. Benchmark target: idealmente inferiore al 30% per la maggior parte dei modelli di business.
- **Prime Cost** Il totale combinato dei costi di cibo e manodopera. Questo è l'indicatore di costo più critico nel settore della ristorazione.
- **Margine di profitto lordo** Riflette la redditività operativa dopo la detrazione dei costi diretti dai ricavi. Fornisce informazioni sull'efficienza e sull'efficacia dei prezzi.

Monitorando continuamente questi indicatori, gli imprenditori possono prendere decisioni basate sull'evidenza e attuare misure correttive tempestive.

## 5. Budgeting e previsione: pianificare il futuro

Una gestione finanziaria efficace è intrinsecamente lungimirante. Esso comporta:

- **Previsioni di vendita:** basate su prestazioni storiche, eventi imminenti, tendenze di mercato e stagionalità.
- **Previsione delle spese:** comprende le modifiche pianificate al menu, i cicli di reclutamento e gli accordi con i fornitori.
- **Analisi di pareggio:** un esercizio fondamentale per determinare il ricavo minimo necessario per coprire tutti i costi fissi e variabili, consentendo una pianificazione e un investimento informati.
- Il budgeting consente alle aziende di prepararsi a diversi scenari, allocare le risorse in modo efficiente e mitigare i rischi associati alla volatilità finanziaria.

## 6. Ingegneria del menu e strategia dei prezzi

- La redditività nel settore della ristorazione è direttamente influenzata dalla composizione del menu e dalle decisioni sui prezzi. L'ingegneria del menu applica la logica finanziaria al design culinario:
- **Analisi del margine di contribuzione:** calcola il margine (prezzo di vendita meno costo) per ogni voce di menu per dare priorità ai piatti ad alte prestazioni.

Tecniche di pricing psicologico: utilizzare le informazioni sul comportamento dei consumatori per aumentare il valore percepito (ad esempio, prezzi a 19,90 € invece di 20,00 €).

- Rotazione strategica e upselling: introduci miglioramenti del valore, come ingredienti stagionali o presentazione visiva, per giustificare gli adeguamenti dei prezzi.
- Layout e design del menu: influenza le scelte dei clienti promuovendo articoli ad alto margine attraverso il posizionamento e la descrizione strategici.
- Questo approccio integra la razionalità finanziaria con l'esperienza dell'ospite, massimizzando sia la soddisfazione che il profitto.

## 7. Strumenti digitali per il monitoraggio e il controllo finanziario

Le moderne aziende gastronomiche dipendono sempre più da sistemi digitali che migliorano la visibilità e la precisione finanziaria:

- Sistemi POS (Point of Sale): forniscono dati in tempo reale sulle prestazioni di vendita, sulla popolarità dei piatti e sulle tendenze dei ricavi.
- Software di gestione dell'inventario: tieni traccia dei livelli delle scorte, automatizza il rifornimento e riduci il deterioramento.
- Soluzioni di contabilità (ad esempio, QuickBooks, Sage): genera rendiconti finanziari, monitora gli obblighi fiscali e semplifica la tenuta dei registri.
- Dashboard del flusso di cassa: visualizza gli afflussi e i deflussi per facilitare la pianificazione della liquidità e l'intervento precoce.

L'integrazione di strumenti digitali migliora l'efficienza, riduce l'errore umano e supporta la conformità normativa.

## 8. Sfide e fattori di rischio nella gestione finanziaria

Il settore della ristorazione è intrinsecamente esposto a diverse sfide finanziarie:

- Aumento dei costi di cibo e manodopera
- Fluttuazioni della domanda dovute all'inflazione, ai cicli turistici o alle misure di salute pubblica
- Contesti normativi e fiscali complessi
- Pressione competitiva sui prezzi e saturazione del mercato
- Perdite dovute a spreco alimentare, deterioramento o furto

La mitigazione di questi rischi richiede non solo disciplina finanziaria, ma anche un adattamento proattivo ai cambiamenti esterni, l'innovazione nell'erogazione dei servizi e investimenti nella formazione e nella fidelizzazione del personale.

## 9. Conclusione: la gestione finanziaria come competenza strategica

La gestione finanziaria nella gastronomia è molto più di un esercizio di conformità: è una

- competenza strategica che è alla base di ogni decisione, dallo sviluppo del menu e dalla negoziazione dei fornitori alle campagne di marketing e ai modelli di personale. Le imprese di ristorazione di maggior successo sono quelle che integrano l'espressione creativa con il rigore finanziario, raggiungendo sia l'eccellenza culinaria che la sostenibilità commerciale.

Mentre l'economia alimentare europea continua a evolversi, guidata dalla digitalizzazione, dagli imperativi di sostenibilità e dal cambiamento dei valori dei consumatori, gli imprenditori dotati di un forte acume finanziario saranno nella posizione migliore per prosperare, innovare e guidare.

## **Sezione 6: Identificazione delle opportunità nel settore alimentare – Trasformare il cambiamento in vantaggio strategico**

1. Introduzione: l'imperativo strategico dell'identificazione delle opportunità Nel contesto dell'imprenditorialità moderna, la capacità di individuare le opportunità emergenti e di agire in base ad esse è ampiamente riconosciuta come una pietra miliare dello sviluppo sostenibile delle imprese. Ciò è particolarmente vero nel settore alimentare, un settore caratterizzato da una rapida innovazione, dall'evoluzione delle preferenze dei consumatori e dall'aumento delle aspettative socio-ambientali.

L'identificazione delle opportunità si riferisce al processo strutturato di riconoscimento delle lacune del mercato, delle esigenze insoddisfatte dei consumatori o di nuove idee con il potenziale di generare valore economico, sociale o ambientale. Non è una questione di caso, ma di consapevolezza strategica: scansionare sistematicamente l'ambiente e rispondere con agilità e lungimiranza.

All'interno dell'industria alimentare, la capacità di percepire le opportunità è essenziale. Consente alle aziende non solo di innovare, ma anche di rimanere resilienti in presenza di alti livelli di concorrenza, tendenze globali e condizioni di mercato fluttuanti. Che si tratti di un ristorante locale, di un produttore di alimenti artigianali, di un punto vendita al dettaglio o di una piattaforma di consegna, la ricerca di opportunità è un prerequisito per la rilevanza e la redditività a lungo termine.

### **2. Perché l'identificazione delle opportunità è importante nel settore alimentare**

Il settore alimentare occupa uno spazio unico nell'economia, plasmato da un profondo significato culturale e da un intenso dinamismo del mercato.

Diverse caratteristiche evidenziano l'urgenza dell'identificazione delle opportunità in questo campo:

- Evoluzione rapida: guidata dai cambiamenti nella consapevolezza dei consumatori in materia di salute, nutrizione, sostenibilità e stile di vita.
- Elevata pressione competitiva: in particolare nei centri urbani, dove la saturazione e la differenziazione del marchio sono sfide costanti.
- Influenza delle tendenze globali: compresa la crescita delle diete a base vegetale, il consumo orientato alla convenienza e le esperienze digitalizzate dei clienti.

In questo contesto, le aziende che sono proattive nell'identificare e sfruttare nuove opportunità ne traggono vantaggio in diversi modi:

- Innovazione di prodotti e servizi: Lancio di offerte allineate alle esigenze attuali e future del mercato.
- Differenziazione strategica: creare un vantaggio competitivo attraverso proposte di valore uniche.
- Ingresso precoce nel mercato: catturare la domanda emergente prima che la concorrenza reagisca.
- Espansione in segmenti non sfruttati: Affrontare nicchie poco servite o trascurate.

### **3. Principali fonti di opportunità nel settore alimentare**

Le opportunità nel campo della gastronomia e dell'imprenditoria alimentare emergono spesso all'intersezione tra macro tendenze e intuizioni locali. I fattori chiave includono:

#### **1. Modifica delle preferenze dei consumatori**

- Crescente domanda di opzioni sane, biologiche, a basso contenuto di zucchero o a basso contenuto di carboidrati.
- Crescente interesse per le alternative senza allergeni, vegane o senza glutine.
- Preferenza per la comodità: pasti preconfezionati, kit per pasti o servizi da asporto.
- Popolarità del consumo basato sull'esperienza: cena immersiva, eventi pop-up, menu a tema.

#### **2. Progressi tecnologici**

- Proliferazione di piattaforme di consegna online e logistica di terze parti (ad esempio, Uber Eats, Glovo).
- Emergere di tecnologie per cucine intelligenti, automazione nella preparazione dei cibi e strumenti di monitoraggio digitale.

- Adozione di menu virtuali, prenotazioni mobili e sistemi di pagamento contactless.

### 3. Cambiamenti sociali e culturali

- Aumentare la consapevolezza dei consumatori sugli imballaggi sostenibili, sulla riduzione degli sprechi alimentari e sulle pratiche di economia circolare.
- Preferenze di approvvigionamento etico: sostegno ai produttori locali, agricoltura biologica e certificazione del commercio equo e solidale.
- Globalizzazione della cultura del cibo: crescente attrattiva della cucina fusion internazionale e delle innovazioni del cibo di strada.

### 4. Tendenze demografiche e di stile di vita

- L'urbanizzazione e gli stili di vita a corto di tempo alimentano la domanda di soluzioni pronte al consumo.
- Invecchiamento della popolazione che richiede un'alimentazione e un'assistenza dietetica su misura.
- Consumatori più giovani (millennial, Gen Z) che cercano trasparenza, autenticità e coinvolgimento sociale da parte dei marchi.

### 5. Influenze normative e ambientali

- Cambiamenti politici e mandati ambientali che creano spazio per l'innovazione (ad esempio, divieti sulla plastica monouso che aprono i mercati per gli imballaggi biodegradabili).
- Incentivi finanziari e meccanismi di sostegno per le imprese verdi e socialmente responsabili.

### 4. Metodi per identificare le opportunità

- Un approccio strutturato e informato sui dati è essenziale per identificare opportunità praticabili e di impatto. Le metodologie comuni includono:

#### 1. Ricerche di mercato

- Conduzione di sondaggi, interviste e focus group per comprendere l'evoluzione delle preferenze dei clienti.
- Monitoraggio di piattaforme digitali, blog e social media per analisi delle tendenze e del sentiment.

#### 2. Analisi della concorrenza

- Valutazione sistematica delle aziende concorrenti per identificare lacune di servizio, limitazioni di prodotto o debolezze operative.



- Riconoscere aree geografiche, dati demografici o nicchie culinarie poco servite (ad esempio, la mancanza di opzioni vegane notturne in un quartiere).

### 3. Coinvolgimento del cliente

- Raccogliere informazioni dalla clientela abituale, recensioni online e dati sui programmi fedeltà per rivelare aspettative non soddisfatte e nuove esigenze.

### 4. Intelligenza delle tendenze

- Consulenza sui rapporti sulle tendenze alimentari globali e nazionali (ad esempio, Mintel, Euromonitor, riviste di settore) per anticipare gli sviluppi futuri e allineare di conseguenza la strategia aziendale.

### 5. Conclusione: dalla consapevolezza all'azione

Nell'industria alimentare, l'identificazione delle opportunità non è un compito statico, ma un processo dinamico e continuo di osservazione, analisi e adattamento.

Gli imprenditori che riescono in questo processo non lo fanno per caso, ma attraverso la curiosità intenzionale, l'empatia per i loro clienti e l'apertura all'evoluzione.

In un settore in cui la fidelizzazione dei consumatori è fluida e i cicli di innovazione sono in accelerazione, la capacità di prevedere e agire sulle nuove opportunità diventa un fattore competitivo decisivo. Consente alle aziende di rimanere rilevanti, approfondire il loro impatto e costruire modelli che non siano solo redditizi, ma anche rispondenti alle esigenze più ampie della società.

EDUCATION  
AND TRAINING

## **Sezione 7: Gastronomia interculturale – Abbracciare la diversità nella pratica imprenditoriale**

### **1. Introduzione: la cultura come motore dell'innovazione gastronomica**

Il cibo, al di là della sua funzione nutrizionale, è una potente espressione dell'identità culturale, della memoria collettiva e dei valori sociali. All'interno del panorama culturalmente diversificato dell'Unione Europea, la gastronomia è un settore in cui la tradizione incontra l'innovazione e in cui la sensibilità interculturale non è solo una questione di inclusione, ma anche un vantaggio strategico per le imprese. La gastronomia interculturale si riferisce allo studio e all'applicazione di come le pratiche culinarie, le abitudini alimentari e i comportamenti legati al cibo differiscono tra le culture e come queste differenze influenzano l'imprenditorialità, lo sviluppo del prodotto e la fornitura

di servizi nel settore alimentare. Per gli imprenditori del settore alimentare, la comprensione di queste dinamiche culturali è essenziale per la rilevanza del mercato, il coinvolgimento dei consumatori e la credibilità del marchio.

In un'economia alimentare sempre più globalizzata e interconnessa, la consapevolezza culturale consente agli imprenditori di andare oltre la standardizzazione di prodotti e servizi. Al contrario, consente loro di progettare esperienze e offerte che riflettono i valori locali, onorano le tradizioni culinarie e coinvolgono diverse comunità di consumatori.

## **2. L'imprenditoria gastronomica in un contesto culturale**

L'imprenditorialità gastronomica comporta la creazione, lo sviluppo e la gestione di imprese nel settore alimentare, tra cui ristoranti, caffè, food truck, panetterie e startup culinarie.

Richiede non solo acume per gli affari e creatività, ma anche la capacità di interpretare e rispondere alle aspettative e ai valori culturali.

L'integrazione della visione culturale nei modelli di business gastronomici consente agli imprenditori di:

- Sviluppare menu autentici o concetti fusion innovativi
- Soddisfare specifiche usanze e restrizioni dietetiche (ad es. vegetarianesimo, halal, kosher)
- Modellare esperienze culinarie in linea con le norme sociali (ad es. cene tranquille o servizio veloce)
- Posizionare i marchi in un modo che risuoni con l'identità locale e la connessione emotiva

Abbracciando la diversità culturale come fonte di ispirazione piuttosto che come sfida, gli imprenditori gastronomici possono aprire nuovi mercati, coltivare la fedeltà e rafforzare la loro proposta di valore.

## **3. La dimensione culturale della gastronomia: influenze chiave**

La cultura influenza la gastronomia in modi sfaccettati, dalle preferenze di gusto alle aspettative di servizio. Le seguenti dimensioni illustrano come la tradizione culinaria, le usanze sociali e le pratiche quotidiane modellano l'imprenditoria alimentare.

### **1. Preferenze alimentari**

Il patrimonio culturale determina ciò che è considerato di buon gusto, nutriente o confortante:

- In Polonia, i pasti sono spesso caratterizzati da ingredienti sostanziosi – carne, patate, verdure fermentate – con note acide e audaci.
- In Italia la freschezza e la semplicità definiscono l'eccellenza, con prodotti di stagione e specialità regionali che sono il fulcro della cucina.
- In Portogallo dominano i sapori rustici, i frutti di mare e l'olio d'oliva, riflettendo l'importanza della cucina locale e casalinga.

## 2. Struttura e tempistica dei pasti

Gli orari e i ritmi alimentari abituali variano notevolmente:

- In Polonia, il pasto principale è tradizionalmente servito a mezzogiorno, con cene più leggere la sera.
- Gli italiani apprezzano il pranzo come un'occasione sociale, spesso prolungata e goduta in compagnia.
- In Portogallo, la cena inizia in genere tardi (dopo le 20:00), soprattutto durante i mesi più caldi.
- La comprensione di tali modelli aiuta gli imprenditori ad adattare gli orari di apertura, la disponibilità dei menu e il flusso dei servizi per allinearsi alle abitudini culturali.

## 3. Norme di ospitalità e aspettative dei clienti

- La cultura culinaria influenza anche l'interazione con gli ospiti e gli standard di ospitalità:
- In Italia, la ristorazione è un'arte della convivialità; gli ospiti apprezzano un servizio personalizzato e un ritmo rilassato.
- I clienti polacchi spesso si aspettano un servizio efficiente, porzioni abbondanti e un ambiente ospitale ma professionale.
- In Portogallo, l'informalità, la cordialità e il buon rapporto qualità-prezzo sono molto apprezzati, soprattutto in ambito familiare.

## 4. La cultura incontra l'imprenditorialità: casi di studio nazionali

Polonia

- Tratti culturali: il cibo è strettamente legato all'identità nazionale e alla tradizione familiare.
- Implicazioni imprenditoriali:
  - Le aziende che modernizzano i piatti tradizionali (ad esempio, pierogi di lusso, żurek decostruiti) stanno guadagnando popolarità.

- Le cucine internazionali hanno successo se adattate localmente (ad esempio, moderando i livelli di spezie, aggiungendo pane o patate).
- Eventi nazionali come il Tłusty Czwartek (Giovedì grasso) offrono opportunità di marketing stagionale per i prodotti tradizionali.

#### Italia

- Tratti culturali: Profondo rispetto per il patrimonio culinario e la specializzazione regionale.
- Implicazioni imprenditoriali:
  - L'enfasi sulla preparazione artigianale (ad esempio, pasta fatta a mano, cottura tradizionale) rafforza l'autenticità.
- I concetti in linea con lo slow food, la sostenibilità e l'approvvigionamento dalla fattoria alla tavola attirano consumatori informati.
- I marchi globali devono localizzare (ad esempio, McDonald's che offre panzerotti o hamburger al pesto) per ottenere l'accettazione.

#### Portogallo

- Tratti culturali: i pasti casalinghi e gli ingredienti locali sono al centro dell'orgoglio nazionale.
- Implicazioni imprenditoriali:
  - I petiscos (piccoli piatti) e le specialità regionali (ad esempio, dall'Alentejo o dall'Algarve) sono ben accolti.
  - I centri urbani (Lisbona, Porto) sono centri di fusione di concetti di successo: portoghese-asiatico o brasiliano-portoghese.
  - Prodotti celebri come i pastéis de nata, i vini regionali e i formaggi artigianali offrono opportunità di branding radicate nel patrimonio.

### 5. Opportunità interculturali nella gastronomia

Gli imprenditori che integrano la comprensione culturale nella loro strategia possono accedere a una serie di opportunità innovative:

- Adattamento di concetti internazionali: reinterpretazioni locali di piatti globali (ad esempio, sushi con pesce del Baltico, classici polacchi veganizzati).
- Menu fusion culturale: combinazioni creative di cucine (ad esempio, pasta di pesce italo-portoghese, street food polacco-coreano).
- Eventi gastronomici a tema: eventi che celebrano rituali culturali (ad esempio, serate di aperitivi, laboratori di pierogi, degustazioni di vini portoghesi).

- Gastronomia orientata al turismo: Esperienze per visitatori internazionali che raccontano le tradizioni culinarie nazionali, aggiungendo valore educativo e culturale al pasto.

Tali iniziative non si limitano ad attrarre segmenti di clientela diversificati, ma arricchiscono anche il panorama alimentare, promuovono il dialogo interculturale e contribuiscono allo sviluppo economico locale.

## **6. Conclusione: la cultura come asset strategico**

La consapevolezza interculturale non è un'abilità accessoria nell'imprenditoria gastronomica, ma una competenza fondamentale. Riconoscendo come il cibo si interseca con l'identità, la memoria e l'interazione sociale, gli imprenditori possono progettare esperienze e prodotti più significativi.

In termini pratici, ciò significa:

- Rispettare la tradizione accogliendo l'innovazione
- Creare menu inclusivi che onorano le usanze e i valori dietetici
- Entrare nei mercati esteri con sensibilità culturale e intelligenza contestuale
- Coinvolgere comunità diverse attraverso uno storytelling autentico e un branding responsabile

Nel settore alimentare diversificato e interconnesso dell'Unione Europea, l'accettazione della diversità culturale non è solo un riflesso di valori condivisi, ma è un percorso strategico verso un successo sostenibile.

## **Bibliografia**

L'Unione Europea e i quadri istituzionali Commissione europea. (2013). Piano d'azione per l'imprenditorialità 2020: riaccendere lo spirito imprenditoriale in Europa. Bruxelles: Commissione europea. Estratto da <https://eur-lex.europa.eu>

Bacigalupo, M., Kampylis, P., Punie, Y., & Van den Brande, G. (2016). EntreComp: Il quadro delle competenze imprenditoriali (EUR 27939 EN). Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea. <https://doi.org/10.2791/593884>

Cedefop. (2020). Istruzione e formazione professionale in Europa: panoramica 2020. Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale. <https://www.cedefop.europa.eu>

Commissione europea. (2024). Guida al programma Erasmus+. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea. Estratto da <https://erasmus-plus.ec.europa.eu>

Rapporti settoriali e tendenze gastronomiche

Mintel. (2023). Tendenze globali di cibo e bevande. Mintel Group Ltd. Estratto da <https://www.mintel.com> (abbonamento richiesto)

Euromonitor Internazionale. (2023). Ristorazione in Europa occidentale: panoramica del mercato. Estratto da <https://www.euromonitor.com> (è richiesto l'abbonamento)

Fondazione Slow Food per la Biodiversità. (2023). Cibo buono, pulito e giusto: principi e progetti. Estratto da <https://www.slowfood.com>

Risorse normative nazionali Agenzia polacca per lo sviluppo delle imprese (PARP). (2023). Sostegno allo sviluppo delle PMI nel settore della gastronomia. Estratto da <https://www.parp.gov.pl>

Unioncamere. (2023). Registro delle Imprese – Avvio d'impresa nella ristorazione. Camere di Commercio Italiane. Estratto da <https://www.registroimprese.it>

Agência para a Modernização Administrativa. (2023). Come avviare un'attività alimentare in Portogallo. ePortugal.gov.pt. Estratto da <https://eportugal.gov.pt>

Letteratura e linee guida supplementari dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE). (2019). Migliorare l'accesso delle PMI a strumenti di finanziamento diversificati. Parigi: OECD Publishing. <https://www.oecd.org/industry/smes/>  
UNESCO. (2021). Dialogo interculturale e diversità culturale nel cibo e nella società. Parigi: Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura. <https://en.unesco.org/themes/intercultural-dialogue>

## **Compiti pratici per il capitolo**

Compito pratico 1 – Digitalizzazione nella gastronomia

Titolo: "Strumenti digitali nel tuo stabilimento di ristorazione"

Obiettivo: Progettare soluzioni digitali che supportino il funzionamento e lo sviluppo del proprio stabilimento di ristorazione.

Istruzioni per l'attività: Progettare una strategia digitale per la gestione di un tipo selezionato di attività di ristorazione, tenendo conto di tre aree chiave:

1. Scegli il tipo di stabilimento alimentare, ad esempio:

· Caffetteria con dolci fatti in casa



## Compiti pratici per il capitolo

### Compito pratico 1 – Digitalizzazione nella gastronomia

Titolo: "Strumenti digitali nel tuo stabilimento di ristorazione"

Obiettivo: Progettare soluzioni digitali che supportino il funzionamento e lo sviluppo del proprio stabilimento di ristorazione.

Istruzioni per l'attività: Progettare una strategia digitale per la gestione di un tipo selezionato di attività di ristorazione, tenendo conto di tre aree chiave:

#### 1. Scegli il tipo di stabilimento alimentare, ad esempio:

- Caffetteria con dolci fatti in casa
- Food truck che offre cucina messicana
- Bistrot con piatti a base vegetale
- Milk bar vicino a una scuola
- Stand gastronomico stagionale in riva a un lago

#### 2. Proporre una serie di strumenti digitali nei tre settori seguenti:

- Pianificazione e promozione: ad esempio, Canva, Facebook, Instagram, Google My Business
- Gestione delle vendite e delle finanze: ad es. sistema POS, app di fatturazione, Excel/Fogli Google
- Comunicazione con i clienti e analisi dei bisogni: ad esempio, newsletter, Google Forms, TripAdvisor, recensioni su Google

#### 3. Descrivi usi specifici degli strumenti selezionati, ad esempio:

- Userò Instagram per promuovere offerte stagionali ed eventi speciali".
- "L'utilizzo di un sistema POS mi aiuterà a tenere traccia delle entrate e a identificare gli articoli più venduti".
- "Google Forms mi permetterà di raccogliere il feedback dei clienti dopo aver introdotto un nuovo menu."

#### 4. Preparare una breve presentazione multimediale (max 8 diapositive), in cui:

- Presenti la tua struttura e il suo profilo
- Mostra gli strumenti selezionati e le loro funzioni
- Includi esempi visivi, screenshot o mockup
- Descrivi i vantaggi dell'utilizzo di ciascun strumento

## Compito pratico 2 – Digitalizzazione nella gastronomia

Titolo: "Una giornata nella vita di un Digital Manager di un esercizio di ristorazione"

Obiettivo: Per sviluppare la capacità di gestire le situazioni di crisi nella gastronomia, selezionare strumenti digitali che supportino le operazioni quotidiane, praticare la pianificazione e il pensiero logico e migliorare le competenze digitali e imprenditoriali.

Istruzioni per l'attività:

Assumi il ruolo di manager di un piccolo esercizio di ristorazione (ad esempio, un bar o un food truck). Il tuo compito è quello di risolvere tre problemi specifici che si sono verificati durante un singolo giorno lavorativo utilizzando strumenti digitali selezionati.

Sei il proprietario di un piccolo bar. Ecco le tre situazioni che si sono verificate durante la giornata:

1. Mattina: parte di una consegna programmata non è arrivata. È necessario informare rapidamente i clienti delle modifiche al menu.
2. Pomeriggio– è apparsa una recensione online negativa per quanto riguarda il servizio.
3. Sera: è necessario preparare un breve riepilogo giornaliero: quanti articoli sono stati venduti, quali prodotti sono stati i più popolari e quali sono state le entrate.

Compiti degli studenti:

- Descrivi ogni problema con parole tue (3–4 frasi ciascuno).
- Proponi uno strumento digitale per risolvere ogni problema (ad esempio, Fogli Google, Facebook, Instagram, Canva, POSbistro, Google My Business, Google Forms, app per gli ordini).
- Spiega brevemente come utilizzeresti ogni strumento, ad esempio:
  - "Userò Instagram per informare i clienti sui cambiamenti di menu e promuovere il cibo da asporto".
  - "Risponderò alla recensione di Google con delle scuse e offrirò uno sconto".
  - "Creerò un semplice file di Fogli Google per riassumere la giornata".
- Preparare una presentazione o una relazione scritta (1 pagina A4 o 3–5 diapositive) che includa:
  - Un elenco dei problemi
  - Gli strumenti selezionati per ogni numero
  - Screenshot o immagini (se in formato presentazione)

2. Pomeriggio– è apparsa una recensione online negativa per quanto riguarda il servizio.

3. Sera: è necessario preparare un breve riepilogo giornaliero: quanti articoli sono stati venduti, quali prodotti sono stati i più popolari e quali sono state le entrate.

Compiti degli studenti:

1. Descrivi ogni problema con parole tue (3–4 frasi ciascuno).

2. Proponi uno strumento digitale per risolvere ogni problema (ad esempio, Fogli Google, Facebook, Instagram, Canva, POSbistro, Google My Business, Google Forms, app per gli ordini).

3. Spiega brevemente come utilizzeresti ogni strumento, ad esempio:

- "Userò Instagram per informare i clienti sui cambiamenti di menu e promuovere il cibo da asporto".
- "Risponderò alla recensione di Google con delle scuse e offrirò uno sconto".
- "Creerò un semplice file di Fogli Google per riassumere la giornata".

4. Preparare una presentazione o una relazione scritta (1 pagina A4 o 3–5 diapositive) che includa:

- Un elenco dei problemi
- Gli strumenti selezionati per ogni numero
- Screenshot o immagini (se in formato presentazione)

# CAPITOLO 2



## COMMERCIO ELETTRONICO

**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Formazione  
professionale**

**Da Fundacja im. Zofii Zamenhof**

# COMMERCIO ELETTRONICO

Migliorare le competenze degli studenti VET nel settore della gastronomia.



	PAGINA
<b>Sezione 1:</b> Introduzione all'e-commerce	<b>42</b>
<b>Sezione 2:</b> Modelli di e-commerce nel settore della ristorazione	<b>45</b>
<b>Sezione 3:</b> Elementi tecnici e piattaforme	<b>52</b>
<b>Sezione 4:</b> Logistica e servizio clienti	<b>56</b>
<b>Sezione 5:</b> Sfide e tendenze nell'e-commerce gastronomico	<b>58</b>
<b>Sezione 6:</b> Newonce dal mondo dell'e-commerce	<b>61</b>
<b>Sezione 7:</b> Sintesi	<b>63</b>
Sezione 8: Bibliografia	<b>65</b>

# 1. INTRODUZIONE ALL'E-COMMERCE

L'ascesa dell'e-commerce ha completamente cambiato il modo in cui operano le aziende, comprese quelle dell'industria alimentare. Questo capitolo introduce i concetti fondamentali del commercio elettronico, il suo rapporto con l'e-business e il ruolo che l'e-commerce svolge nella gastronomia di oggi. Tratteremo anche i tipi di base di e-commerce, che fungono da base per i prossimi capitoli. Con questa introduzione, i partecipanti capiranno meglio perché l'utilizzo dei canali digitali è ora essenziale in ogni parte della gestione di un'attività alimentare, dalla presa degli ordini alla costruzione di relazioni con i clienti.

## 1.a. Definizione

L'e-commerce, nella sua forma più semplice, si riferisce al commercio elettronico, un modello di conduzione delle transazioni commerciali attraverso l'uso di Internet e delle tecnologie digitali. La sua gamma di servizi consiste nella vendita di beni e servizi tramite applicazioni mobili, siti web, mercati online e comunicazione remota con i clienti.

Attraverso l'uso della comunicazione elettronica e dell'elaborazione digitale delle informazioni nelle transazioni commerciali, che è il cuore della tecnologia dell'e-commerce, siamo in grado di ridefinire le dinamiche del valore tra le organizzazioni, così come tra le organizzazioni e i singoli clienti, migliorando la qualità complessiva di queste relazioni.

Nel contesto delle imprese di ristorazione, l'e-commerce consente principalmente:

- vendita online di pasti,
- accettare ordini tramite applicazioni mobili,
- promuovere prodotti sul web,
- fornitura al cliente da remoto.

## 1.b. e-commerce VS e-business

Per i proprietari di ristoranti, comprendere la distinzione tra questi due termini è particolarmente importante, anche se spesso sono usati in modo intercambiabile. L'e-commerce si riferisce specificamente alle transazioni commerciali online. L'e-business, d'altra parte, è un termine più ampio che include tutte le operazioni commerciali online: non solo le vendite, ma anche il marketing, la contabilità, il servizio clienti (come call center o linee di assistenza) e la logistica.



Per illustrare con alcuni esempi: la creazione di un sito web con un menu e un'opzione di ordinazione rientra nell'e-commerce. Tuttavia, l'implementazione di un sistema di gestione delle consegne, di un programma fedeltà o di una funzione di newsletter, questo è l'e-business.

### **1.c. l'importanza dell'e-commerce nel settore della ristorazione**

Date le tecnologie e le tendenze odierne, l'e-commerce non è più un lusso o un gadget opzionale: è diventato una necessità. In un'epoca in cui i clienti cercano principalmente cibo online, la mancanza di una presenza online può comportare una significativa perdita di vendite.

Tra i principali vantaggi dell'utilizzo dell'e-commerce in gastronomia ci sono:

- Disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7: i clienti possono effettuare ordini in qualsiasi momento e programmare le consegne in base alle loro esigenze,
- Portata geografica estesa - un ristorante non si limita più a servire solo i suoi immediati dintorni,
- migliore interazione con i clienti, consentendo una comunicazione rapida, uno scambio di feedback e offerte personalizzate,
- Ottimizzazione dei costi: riduzione delle spese relative alla pubblicità tradizionale e mantenimento di un call center su larga scala.

Esempio di caso di studio:

(fonte: <https://www.upmenu.com/case-studies/sushi-kushi/>)

Nel 2013, il franchising polacco Sushi Kushi ha implementato un sistema di ordinazione online fornito da UpMenu, integrandolo direttamente nel proprio sito web. Ciò ha permesso loro di accedere a una serie completa di strumenti progettati per aumentare le vendite, la fedeltà dei clienti e la visibilità del marchio online. L'uso di un'app mobile, di un sito Web interattivo e di un sistema centralizzato per la gestione di più ristoranti ha aumentato significativamente i profitti complessivi, con la maggior parte dei guadagni provenienti direttamente dagli ordini online. (Dati: gennaio 2023 – 2024)

- Ordini: 73.484 ordini online
- Reddito: \$ 2.520.111,78
- Risparmio: Più di \$ 1,500,000 risparmiati in commissioni di terze parti in dieci anni di partnership con UpMenu.

- Coinvolgimento del cliente: Aumento della fedeltà e degli ordini ripetuti attraverso l'app mobile brandizzata (25% degli ordini) e un efficiente sistema di ordinazione online.

(Fonte: <https://www.upmenu.com/case-studies/how-to-make-money-on-pizza-ordering-system-the-case-of-little-italy/>)

Un altro esempio che evidenzia la grande importanza dell'e-commerce nel settore della ristorazione è il caso studio di Little Italy, una pizzeria. I proprietari erano alla ricerca di un sistema di ordinazione semplice ed efficace che aumentasse le entrate e consentisse ai clienti di effettuare ordini attraverso vari canali online. Allo stesso tempo, il loro obiettivo era quello di fornire un facile accesso a promozioni, sconti e voucher.

Implementando soluzioni di e-commerce, hanno introdotto un sistema di ordinazione online, strumenti promozionali, un'app mobile e la possibilità di ordinare direttamente tramite Facebook. Inoltre, hanno lanciato un programma di fidelizzazione, utilizzando strumenti di e-commerce per inviare ai clienti voucher e offerte esclusive tramite e-mail e messaggi di testo, una strategia che ha portato a un notevole profitto aggiuntivo.

Ampliando i canali di accesso dei clienti e rafforzando la loro presenza sui social media, Little Italy ha ricevuto 255 ordini online nel primo mese di utilizzo dei servizi UpMenu.

#### 1.d. Tipologie di e-commerce

In pratica, si riconoscono sei modelli comuni di e-commerce, molti dei quali hanno applicazioni dirette nell'industria alimentare:

MODELLO	DESCRIZIONE	ESEMPIO IN GASTRONOMIA
B2C (Azienda al consumatore)	business → cliente finale	Un cliente ordina la pizza tramite il sito web del ristorante
B2B (da azienda a azienda)	business → business	Un ristorante ordina online gli ingredienti da un grossista
B2A (dall'impresa all'amministrazione)	un'impresa che interagisce con le istituzioni pubbliche	Invio online della documentazione sulla sicurezza alimentare
C2C (da consumatore a consumatore)	cliente → cliente	un privato che vende prodotti da forno fatti in casa attraverso la propria pagina Facebook

MODELLO	DESCRIZIONE	ESEMPIO IN GASTRONOMIA
C2B (dal consumatore all'azienda)	Attività di → del cliente	Un cliente suggerisce un'idea di piatto e il ristorante la aggiunge al menu
C2A (dal consumatore all'amministrazione)	un cliente che interagisce con le istituzioni pubbliche	Invio online dei documenti del Dipartimento della Salute

## ESERCIZIO

Elenca tre funzionalità di e-commerce che hai notato nel tuo locale di ristorazione preferito. In che forma appaiono?

## 2. MODELLI DI E-COMMERCE NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE

L'industria alimentare può utilizzare molti modelli di e-commerce diversi, a seconda del profilo aziendale. In questo capitolo, esploriamo vari approcci: dalle vendite dirette al consumatore (B2C), alla collaborazione con i marketplace, all'm-commerce basato su dispositivi mobili. La comprensione di questi modelli aiuta a identificare quali strategie di vendita e canali di distribuzione si adattano meglio a un determinato tipo di ristorante. Questa conoscenza getta le basi per la pianificazione futura nel marketing, nella tecnologia e nella logistica.

### 2.a. Modelli di e-commerce e loro caratteristiche

Tutti i moderni esercizi di ristorazione operano sempre più all'interno del mondo digitale, facendo uso delle tecnologie di e-commerce. Oggi, mantenere una presenza online non è più facoltativo, ma piuttosto un requisito per sostenere le operazioni e sbloccare un significativo potenziale di guadagno attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione.

Ciò significa che la selezione del modello di e-commerce appropriato per un ristorante o un locale di ristorazione è una decisione strategica e critica. Comprendere i modelli disponibili e le loro caratteristiche distintive consente ai proprietari di ristoranti e agli imprenditori di scegliere i canali più efficaci per raggiungere clienti e partner commerciali.

## **MODELLO B2C (Business to Consumer)**

Questo è il modello più comune nel settore della ristorazione. Si tratta di vendere prodotti e servizi direttamente al cliente finale via Internet. Si differenzia dalle vendite tradizionali, principalmente perché i clienti in genere hanno più informazioni sui prodotti che stanno acquistando e si aspettano prezzi più competitivi online.

Esempi:

- un ristorante che offre l'ordinazione online attraverso il proprio sito web,
- una caffetteria che fornisce set per la colazione con consegna tramite un'app mobile,
- Vendita online di buoni regalo o sconto.

Vantaggi:

- rapporto diretto con i clienti e facile accesso agli stessi,
- possibilità di personalizzare offerte e campagne di marketing,
- risparmio sulle commissioni pagate a piattaforme esterne,
- fidelizzazione dei clienti (ad es. tramite voucher e coupon).

Sfide:

- la necessità di sviluppare o integrare un'infrastruttura informatica o di collaborare con piattaforme che offrono tali servizi,
- gestione di resi, recensioni e reclami,
- gestione della logistica e delle operazioni di consegna.

## **MODELLO B2B (Business to Business)**

Il modello B2B si riferisce alle transazioni elettroniche tra aziende. Nell'industria alimentare, ciò riguarda principalmente i rapporti con fornitori e grossisti.

Esempi:

- un ristorante che ordina prodotti da un grossista di generi alimentari online,
- una panetteria che acquista imballaggi da asporto attraverso una piattaforma B2B,
- Una catena di barre che utilizza un'app per automatizzare gli ordini dei fornitori.

Vantaggi:

- gestione semplificata della logistica e dell'inventario,
- accesso a prezzi all'ingrosso, sconti, fatturazione elettronica e programmi di consegna,
- termini di collaborazione e condizioni di pagamento fissi.

Sfide:

- Integrazione di sistemi informatici,
- dipendenza dai fornitori,
- richiede una gestione precisa dei tempi e delle quantità.

### **MODELLO B2A (Business to Administration)**

Questo modello si riferisce alle interazioni tra imprese e pubblica amministrazione. Include la presentazione di documenti obbligatori, rapporti, permessi, pagamenti di tasse, contributi assicurativi e altre spese legali o normative richieste nel paese in cui opera l'azienda.

Esempi:

- presentazione di una domanda di permesso igienico online,
- registrazione di un'impresa tramite la piattaforma CEIDG,
- presentazione delle dichiarazioni previdenziali e IVA.

Vantaggi:

- risparmia tempo e riduce la burocrazia,
- approvazione più rapida dei documenti ufficiali,
- Possibilità di monitorare lo stato delle domande online.

Sfide:

- a volte i moduli e i requisiti legali possono essere complessi e complicati,
- necessità di una firma elettronica qualificata,
- mancanza di processi standardizzati tra le diverse istituzioni.

### **MODELLO C2C (da consumatore a consumatore)**

Questo modello include transazioni tra privati, spesso effettuate tramite piattaforme online. Nell'industria alimentare, questo si manifesta tipicamente sotto forma di microimprese o vendite di hobby.

Esempi:

- una persona che vende torte e pasticcini fatti in casa tramite OLX (una piattaforma di mercato polacca) o altri servizi di quotazione C2C come Subito.it (Italia), Gumtree (Regno Unito), Craigslist (USA) o Sahibinden.com (Turchia),
- vendendo conserve e miele fatti in casa attraverso una pagina Facebook.

Vantaggi:

- bassi costi di ingresso e configurazione semplice,

- accesso a prodotti locali e di nicchia,
- interazione diretta con il cliente.

Sfide:

- conformità legale e norme igienico-sanitarie,
- mancanza di sistemi di pagamento o di automazione integrati,
- difficoltà con la scalabilità dell'attività.

### **MODELLO C2B (dal consumatore all'azienda)**

In questo modello, i clienti offrono contenuti, idee, servizi o prodotti alle aziende. In gastronomia, può comportare collaborazioni con creatori, concorsi o crowdsourcing. Il crowdsourcing si riferisce all'approvvigionamento di input o risorse da un ampio gruppo di persone, di solito tramite Internet, assegnando compiti alla comunità più ampia. Nel servizio di ristorazione, ciò potrebbe includere chiedere ai clienti di suggerire nuove voci di menu, organizzare una votazione per un gusto di gelato preferito o raccogliere recensioni e foto dei clienti da utilizzare nei social media.

Esempi:

- i clienti inviano suggerimenti per nuove voci di menu,
- gli influencer del cibo recensiscono i ristoranti in cambio di un pasto gratuito,
- I clienti condividono foto di cibo per uso promozionale da parte dell'azienda.

Vantaggi:

- Coinvolge fortemente la comunità
- è in grado di generare contenuti di marketing autentici,
- Aiuta a scoprire tendenze e idee che potrebbero non emergere all'interno di un team interno.

Sfide:

- moderazione dei contenuti e controllo qualità,
- questioni relative alla proprietà intellettuale,
- la necessità di compensare equamente i contributi preziosi.

### **MODELLO C2A (dal consumatore all'amministrazione)**

Questo modello prevede che i cittadini utilizzino online i servizi della pubblica amministrazione, un aspetto importante per i soggetti che desiderano aprire o gestire un'attività di ristorazione.

Esempi:

- richiedere una copia della cartella clinica di uno stabilimento alimentare,
- richiedere il sostegno pubblico per una nuova microimpresa,
- Controllo dei registri fiscali per un ristorante.

Vantaggi:

- comodità e disponibilità dei servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7,
- processi amministrativi trasparenti,
- Non c'è bisogno di visite di persona negli uffici governativi.

Sfide:

- digitalizzazione disomogenea tra le diverse regioni,
- problemi tecnici o la mancanza di interfacce user-friendly,
- richiede familiarità con i quadri giuridici e procedurali.

## **2.b. Marketplace – Intermediari di vendita digitali**

Un marketplace è una piattaforma online che funge da intermediario tra venditori e clienti. Nella gastronomia, un marketplace funziona come un aggregatore digitale di offerte, consentendo agli utenti di sfogliare, confrontare e ordinare pasti da vari stabilimenti nel modo più efficiente, in genere tramite app mobile o sito web. Un marketplace funge da canale di vendita esterno, un broker nel modello B2C, in cui un ristorante condivide la propria offerta su una piattaforma di proprietà di un'altra società. Gli esempi includono: Pyszne.pl (per il mercato polacco), Uber Eats, Wolt, Glovo, Just Eat, Yemeksepeti (Turchia) o DoorDash (USA). Queste forme di e-commerce sono estremamente popolari nel settore della ristorazione, soprattutto nelle grandi aree urbane. Consente ai ristoranti di raggiungere un vasto pubblico senza la necessità di investire nella propria infrastruttura IT o logistica. Tuttavia, il principale svantaggio sono le commissioni elevate e l'accesso limitato ai dati dei clienti, che rendono difficile la costruzione di relazioni e fedeltà con i clienti. La transazione rimane al di fuori del controllo del ristorante e diventa puramente tecnica, eliminando la comunicazione diretta e l'elemento umano.

Esempi:

- un nuovo ristorante che aggiunge il suo menu a una piattaforma di proprietà della rete Takeaway.com, conosciuta in diversi paesi come Pyszne.pl (Polonia), Lieferando (Germania), Thuisbezorgd (Paesi Bassi) e Just Eat (Regno Unito), al fine di attirare rapidamente i suoi primi clienti,



- una catena di panetterie che utilizza Uber Eats per espandere le vendite di consegne a domicilio senza costruire un proprio sistema logistico.

Vantaggi:

- lancio facile e veloce senza la necessità di investire in un sito web o nella logistica,
- accesso a un'ampia base di utenti pronta all'uso con portata immediata,
- Sistemi di pagamento integrati, monitoraggio degli ordini e assistenza clienti.

Sfide:

- commissioni elevate sulla piattaforma (anche fino al 30-35%),
- nessun accesso ai dati dei clienti,
- dipendenza dalle regole e dalle politiche della piattaforma,
- Alta concorrenza: un ristorante deve distinguersi tra centinaia di elenchi.

## **2.c. M-Commerce – Vendita mobile**

L'm-commerce (mobile commerce) si riferisce alla vendita di prodotti e servizi tramite dispositivi mobili come smartphone e tablet. Si tratta di una forma di e-commerce dinamica e di grande impatto, soprattutto nel settore della ristorazione, dove la maggior parte dei clienti effettua ordini di cibo principalmente tramite i propri telefoni.

Per le aziende alimentari, l'm-commerce non riguarda solo la vendita, ma è anche uno strumento per fidelizzare, inviare notifiche, eseguire programmi fedeltà o lanciare promozioni a tempo limitato.

Esempi:

- un ristorante che consente ai clienti di ordinare tramite un'app mobile con pagamento online rapido,
- una caffetteria che offre uno sconto per il caffè tramite un codice QR mobile,
- Una pizzeria che invia buoni sconto di compleanno tramite la sua app.

Vantaggi:

- comodità per i clienti: tutto in un unico posto: menu, ordinazione, pagamento, stato della consegna e persino resi,
- comunicazione istantanea e personale – notifiche push,
- Mobilità: i clienti possono ordinare in movimento senza dover accedere a un computer.

Sfide:

- necessità di ottimizzare il sito web per i dispositivi mobili,

- costi di sviluppo e implementazione di un'app personalizzata o di un sistema di vendita mobile,
- Necessità di garantire la sicurezza dei dati degli utenti e delle transazioni.

## **2.d. Sintesi**

Nell'odierna realtà della gastronomia digitale, comprendere i modelli di e-commerce in rapida crescita e popolari è un ingrediente chiave per il successo. I ristoranti non devono fare affidamento su un unico modello, spesso combinano soluzioni B2C, marketplace, m-commerce e B2B per massimizzare la portata e la qualità del coinvolgimento dei clienti, ridurre i costi e aumentare l'efficienza.

La scelta del modello giusto, o di una combinazione di modelli, dipende da:

- il tipo e le dimensioni dell'impresa,
- il gruppo di clienti target,
- le risorse tecniche e logistiche disponibili,
- il livello di infrastruttura digitale in una determinata regione.

L'e-commerce in gastronomia non è solo un canale di vendita, è piuttosto un modo di pensare alla gestione di un'attività moderna e competitiva in cui la tecnologia supporta ogni fase dell'interazione con il cliente, con l'obiettivo di ottimizzare l'intera esperienza. Dal primo menu clicca sulla recensione lasciata dopo il pasto, il cliente sta interagendo con il sistema digitale. È estremamente cruciale riconoscere l'interconnessione dei diversi modelli di e-commerce e sviluppare le competenze per utilizzarli nel modo più efficace, ottimale e integrato.

### **ESERCIZIO:**

Di seguito troverai quattro brevi scenari. Abbina ciascuno di essi il modello di e-commerce corretto e spiega brevemente la tua scelta:

1. Kasia vende marmellate fatte in casa attraverso piattaforme designate e gruppi Facebook.
2. Una catena di caffetterie ordina tazze, macchine per caffè espresso e tovaglioli all'ingrosso da un unico fornitore tramite una piattaforma online.
3. Un hamburger di recente apertura condivide il suo menu su Uber Eats.
4. Un ristorante consente ai clienti di suggerire i propri piatti per il menu settimanale.

### 3. ELEMENTI TECNICI E PIATTAFORME

Come presentato in precedenza, la gastronomia moderna si affida sempre più alle tecnologie digitali. Per una sede con una forte presenza online e che opera in modo efficiente all'interno dei modelli di e-commerce, avere gli strumenti tecnici giusti e piattaforme digitali ben abbinate non è più un vantaggio competitivo, ma è piuttosto diventata una condizione per la sopravvivenza e un'ulteriore crescita.

In questo capitolo verranno discussi i componenti chiave dell'infrastruttura tecnica delle moderne aziende di ristorazione online: dal sito web, attraverso sistemi essenziali come POS e CRM, al ruolo dei social media come canale di comunicazione tecnica.

#### 3.a. Sito web con funzionalità di ordinazione

Lo strumento di vendita più semplice e facile da creare nell'e-commerce di gastronomia è un sito Web reattivo con la possibilità di effettuare ordini, sfogliare l'offerta del locale e accedere a tutte le informazioni essenziali sull'attività. Spesso funge da biglietto da visita digitale di un ristorante, molto prima che un cliente decida di ordinare qualsiasi cosa.

Un sito web ben progettato dovrebbe includere:

- un menu interattivo con prezzi, foto e ingredienti dei piatti,
- integrazione con un sistema di pagamento online,
- varie opzioni per la consegna, il ritiro e l'aggiunta di note agli ordini,
- opzionalmente, funzionalità popolari come una sezione di recensioni dei clienti e sistemi di fidelizzazione,
- integrazione con i sistemi CRM e POS, che consente il monitoraggio degli ordini e il flusso automatico dei dati verso la cucina, l'inventario o la contabilità,
- funzioni di accessibilità di base (WCAG), come le impostazioni di contrasto e la navigazione da tastiera.

L'estetica e l'UX (User Experience) sono di fondamentale importanza in questo senso: ben il 63% dei consumatori intervistati in Polonia ritiene che il cibo dall'aspetto attraente abbia un sapore migliore e il 41% è guidato dall'aspetto del piatto quando lo sceglie (sondaggio Pyszne.pl, K+Research 2024). L'esperienza utente (UX) si riferisce all'esperienza complessiva che un utente ha quando interagisce con un determinato servizio o prodotto. Nella gastronomia, questo include cose come la facilità di trovare il menu, l'intuitività del processo di ordinazione e la comodità delle opzioni di pagamento

Una buona UX riduce i tempi decisionali e aumenta le possibilità di ripetere l'ordine: ecco perché è così importante e dovrebbe essere una priorità assoluta per qualsiasi proprietario di ristorante.

Le prime impressioni, spesso visive, influenzano in gran parte la possibilità di effettuare un ordine. I ristoranti che investono in una fotografia di cibo professionale e mantengono uno stile visivo coerente del loro sito web aumentano significativamente le loro possibilità di attirare e mantenere i clienti.

### **3.b. Sistema POS (Punto Vendita)**

Il sistema POS è una soluzione IT integrata che supporta il processo di vendita nei punti vendita al dettaglio e nei punti di servizio. Nella gastronomia, funge anche da utilissimo centro di gestione aziendale. Il suo utilizzo consente:

- ricezione ed elaborazione degli ordini,
- gestione dell'inventario e delle scorte,
- sincronizzazione dei dati con i servizi di cucina e consegna,
- Generazione di report finanziari e di vendita.

Un sistema POS integrato gestisce sia gli ordini interni che quelli online, rendendo l'intero processo molto più automatizzato ed efficiente. Esempi di sistemi comunemente usati in Polonia includono: POSbistro, Gastro POS e UpMenu POS. I moderni sistemi POS funzionano anche in versione mobile, consentendo al personale di prendere le ordinazioni direttamente al tavolo.

Secondo i risultati dello studio intitolato Domanda di mercato di competenze e qualifiche nel campo della gastronomia e del servizio al tavolo, condotto nel 2023 nell'ambito del progetto Sectoral Skills Centre implementato dalla Camera polacca della gastronomia e dai suoi partner, un gran numero di imprenditori ha riferito che i diplomati delle scuole di cucina non hanno le competenze necessarie per gestire sistemi come i POS. Ciò rappresenta un ostacolo significativo a un'efficace digitalizzazione nel settore della gastronomia, motivo per cui la sensibilizzazione e il miglioramento delle competenze in questo settore sono estremamente importanti.

### **3.c. Strumenti di CRM e di gestione delle relazioni con i clienti**

I sistemi CRM (Customer Relationship Management) sono componenti meno visibili, ma altrettanto essenziali dell'infrastruttura tecnica per le aziende alimentari che desiderano operare nel settore dell'e-commerce. Consentono principalmente di:

- Monitoraggio della cronologia degli ordini,
- analizzare le abitudini di acquisto,
- campagne promozionali mirate,
- esecuzione di campagne di remarketing: ad esempio, se un cliente non effettua un ordine da 30 giorni, il sistema gli invia automaticamente un codice sconto,
- Segmentare i clienti in base alla fedeltà e all'attività.

Buoni di compleanno, promemoria sui piatti preferiti o promozioni personalizzate sono azioni che rafforzano in modo significativo la fedeltà dei clienti senza richiedere uno sforzo aggiuntivo da parte del personale. Ecco perché sapere come utilizzare in modo intelligente i sistemi CRM è fondamentale. Gli strumenti CRM più diffusi integrati con la gastronomia includono Salesforce, LoyaltyTool e UpMenu CRM.

Vale anche la pena aggiungere che i clienti si aspettano sempre più un servizio personalizzato e gli attribuiscono un valore elevato. I dati del rapporto della Camera di Commercio mostrano che anche le generazioni più giovani associano la gastronomia più all'esperienza e all'emozione che alla transazione stessa: i sistemi CRM consentono di implementare questo approccio da un punto di vista tecnico.

### **3.d. I social media come parte tecnica della piattaforma di vendita**

Sebbene i social media siano solitamente visti come uno strumento di marketing, in pratica svolgono anche un ruolo importante come canale tecnico di vendita, tra cui:

- ricezione degli ordini tramite l'integrazione di Messenger,
- utilizzando chatbot (ad esempio, per automatizzare il processo di prenotazione dei tavoli),
- pubblicazione di menu con promozioni in corso,
- aumentare la visibilità online della location.

Secondo la nostra ricerca condotta per questo progetto, i social media non sono più solo un biglietto da visita, ma un vero e proprio strumento di vendita. Il 70% degli intervistati controlla i social media di un locale prima di effettuare un ordine e un polacco su cinque ordina cibo con l'intenzione di pubblicarlo su Instagram o Facebook. Inoltre, il 42% dei polacchi afferma di visitare i ristoranti consigliati dagli influencer e oltre la metà controlla le recensioni di Google o TripAdvisor prima di decidere un posto. Una corretta gestione dei profili sta diventando un fattore tecnico che influisce direttamente sulle vendite.

Molte piattaforme (ad esempio, Meta, TikTok, Google Business) offrono strumenti gratuiti per:

- effettuare ordini direttamente dal profilo (ad esempio, il pulsante "Ordina ora" su Facebook),
- integrandosi con il catalogo dei menu del ristorante,
- Monitoraggio delle conversioni dai post sponsorizzati: il sistema mostra quanti utenti hanno cliccato, quanti hanno effettuato un ordine e qual è stato il valore dell'ordine.

Tutte queste caratteristiche mostrano quanto valore i social media apportino al lato tecnico delle vendite di e-commerce. Vale la pena essere consapevoli di questi strumenti su base giornaliera e imparare a usarli in modo efficace quando si gestisce un'attività alimentare.

### **3.e. Conclusioni e raccomandazioni**

Per riassumere, la tecnologia nell'e-commerce gastronomico non è opzionale, è necessaria. Sedi che effettuano i giusti investimenti in una solida infrastruttura tecnica e piattaforme digitali ben selezionate:

- diventare più indipendenti dagli intermediari,
- ottenere l'accesso completo ai dati dei clienti,
- è in grado di eseguire campagne personalizzate e costruire una vera fedeltà,
- Migliora la qualità del servizio e automatizza i processi ripetitivi.

Allo stesso tempo, come dimostra la ricerca, esiste un significativo divario di competenze digitali tra i dipendenti e i diplomati delle scuole di cucina. Ecco perché lo sviluppo tecnologico dovrebbe andare di pari passo con la formazione, sia per il personale che per gli imprenditori.

Vale la pena iniziare con le basi: creare un semplice sito Web e integrare gradualmente più sistemi, automatizzare le attività ricorrenti e analizzare i dati del sistema. Allo stesso tempo, è fondamentale ricordare la sicurezza dei dati: i sistemi devono essere conformi alle leggi sulla privacy di ogni contea ed essere protetti da accessi non autorizzati.

Nell'era della gastronomia digitale, il sito web è la nuova facciata del locale, il punto vendita è il suo cuore e i social media sono la sua voce. Quando questi elementi sono collegati e correttamente integrati, il ristorante gestisce le sue operazioni nel modo più ottimale possibile.

## ESERCIZIO:

1. Scegli qualsiasi luogo di ristorazione (ad esempio, il tuo ristorante preferito o un locale nelle vicinanze).
2. Controlla se ha:
  - il proprio sito web con un'opzione di ordinazione?
  - un profilo attivo su Facebook o Instagram?
  - La possibilità di iscriversi a una newsletter o a un account cliente?
  - Altre soluzioni tecniche?
3. Rispondi alle domande:
  - Quali canali digitali utilizza?
  - Riesci a trovare informazioni sul menù, i prezzi e le promozioni disponibili?
  - I sistemi sono integrati (ad esempio, ordine online + pagamento + consegna)?
4. Suggerisci 2 miglioramenti tecnici specifici per questa sede. Cosa manca?

## 4. LOGISTICA E SERVIZIO CLIENTI

Una buona logistica e un servizio clienti di alta qualità sono fattori chiave per il successo delle vendite di prodotti alimentari online. In questo capitolo, esamineremo come pianificare le consegne, gestire gli ordini e gestire la comunicazione con i clienti, sia nelle operazioni quotidiane che in situazioni impreviste. Esamineremo anche le best practice e gli strumenti che supportano l'automazione. Questo capitolo raccoglie approfondimenti sia dal punto di vista tecnico che da quello delle vendite, con particolare attenzione alla loro messa in pratica nelle operazioni quotidiane.

### 4.a. Il ruolo della logistica nell'e-commerce gastronomico

Nel contesto dell'e-commerce gastronomico, la logistica non riguarda solo la consegna dei pasti al cliente, ma include anche la gestione delle consegne degli ingredienti, la rotazione dei prodotti e le forniture per la cucina. Una logistica efficiente influisce direttamente sulla qualità, la freschezza e la velocità di evasione degli ordini, che a sua volta influisce sulla soddisfazione del cliente, sul numero di recensioni positive e, in ultima analisi, sulla popolarità del locale.



Tre modelli di consegna:

- Consegna interna: il ristorante si avvale di propri corrieri o gestisce le consegne in autonomia. Ciò offre un maggiore controllo sulla qualità, ma significa anche costi operativi più elevati.
- corrieri esterni: collaborazione con Uber Eats, Glovo, Wolt, ecc. Ciò comporta costi iniziali inferiori, ma nel tempo commissioni elevate e un controllo limitato possono diventare un problema.
- Modello ibrido: una combinazione di entrambe le soluzioni a seconda dell'ora del giorno, della posizione o del volume degli ordini.

L'uso di app logistiche aiuta a ottimizzare i percorsi di consegna, prevedere i tempi di consegna e tracciare il corriere in tempo reale.

#### **4.b. Il servizio clienti nel modello di e-commerce**

Il servizio clienti digitale non consiste più solo nel rispondere al telefono, ma in un intero sistema integrato:

- conferme d'ordine automatiche,
- aggiornamenti di stato e tempi di consegna stimati,
- comunicazione via email, Messenger, WhatsApp,
- Moduli di contatto e finestre di chat sul sito web.

Al giorno d'oggi, i clienti si aspettano non solo un'elaborazione rapida degli ordini, ma anche un supporto rapido, professionale e semplice se qualcosa va storto in qualsiasi fase dell'ordine o della consegna. Le buone pratiche includono informare i clienti su potenziali ritardi, compensare gli errori (ad esempio, con codici sconto o buoni) e rispondere alle recensioni, sia positive che negative.

Secondo i dati di Salesforce del 2023, l'89% dei clienti è più propenso a ripetere l'acquisto dopo un'esperienza positiva con il servizio clienti, quindi vale sicuramente la pena prendersi cura di questa parte, anche nello spazio digitale.

#### **4.c. Sfide e buone pratiche per essere preparati ad affrontarle**

Anche il luogo meglio preparato può incorrere in problemi, alcuni prevedibili e altri completamente casuali. Quando si lavora con le persone, gli errori sono semplicemente una parte del processo, quindi è intelligente prepararsi ed eliminarne il maggior numero possibile in anticipo.

Per evitare problemi come corrieri non disponibili, ordini non consegnati o in ritardo, articoli errati nell'ordine o scarsa comunicazione con il cliente, è una buona idea implementare varie procedure di crisi (ad esempio, notifiche automatiche, protocolli di reclamo automatizzati, una linea di supporto per i corrieri di emergenza). Vale anche la pena formare regolarmente il team in comunicazione, assistenza clienti ed empatia.

#### **4.d. Sintesi**

Una logistica fluida e un servizio clienti professionale non sono solo un requisito di un mondo digitalizzato, ma sono anche uno strumento molto potente per costruire il valore del marchio. I clienti spesso ricordano non solo il sapore del cibo, ma anche il modo in cui sono stati trattati e come è andato il processo di servizio. I ristoranti che investono nell'automazione, nella formazione del team e in procedure logistiche e di assistenza clienti efficienti ottengono un vantaggio rispetto alla concorrenza e costruiscono una forte fidelizzazione dei clienti.

## **5. SFIDE E TENDENZE NELL'E-COMMERCE GASTRONOMICO**

### **5.a. Introduzione**

La moderna gastronomia digitale si sta evolvendo a un ritmo senza precedenti, costantemente guidata dal progresso tecnologico, dalle mutevoli preferenze dei consumatori e dalla pressione della concorrenza. L'e-commerce nella gastronomia non è più solo una questione di convenienza, ma sta diventando la base del modo in cui operano le moderne aziende alimentari. Questo capitolo tratterà le tendenze e le sfide più importanti che plasmano il mercato della gastronomia online, sulla base di rapporti e articoli globali, nonché dei risultati delle nostre ricerche. Questo capitolo offre al lettore una visione più ampia dell'attuale panorama del mercato insieme a suggerimenti su come adattarsi ai cambiamenti e investire nello sviluppo del business a lungo termine.

### **5.b. Principali tendenze dell'e-commerce gastronomico**

#### **1. Mobile & voice commerce (M-commerce i V-commerce)**

L'm-commerce è già stato discusso in dettaglio in uno dei capitoli precedenti, ma anche gli assistenti vocali stanno guadagnando popolarità. Il loro successo deriva dalle aspettative dei clienti di poter ordinare in movimento e dalla semplicità delle transazioni vocali.

La popolarità di questi strumenti mette sotto pressione i proprietari di ristoranti per migliorare la reattività delle loro app e garantire la compatibilità con le tecnologie mobili e vocali

## 2. Personalizzazione e analisi dei dati

Le piattaforme di e-commerce utilizzano sempre più dati comportamentali per prevedere le esigenze dei clienti. In base alla cronologia degli ordini e alle preferenze alimentari, possono personalizzare consigli, sconti e persino l'aspetto del sito web. Anche l'intelligenza artificiale sta giocando un ruolo crescente in questo ambito.

## 3. Integrazione omnicanale i channel

L'omnicanalità è una strategia di marketing e vendita che consiste nel fornire un'esperienza cliente integrata e coerente in tutti i punti di contatto del marchio, indipendentemente dal canale utilizzato dal cliente. La chiave è consentire alle persone di muoversi agevolmente tra i canali e avere comunque un'esperienza unificata e personalizzata. I clienti passano da un sito Web all'altro, app, social media e posizioni fisiche, aspettandosi un percorso senza soluzione di continuità in tutti i siti.

## 4. Marketplace e vendite D2C

Sempre più ristoranti scelgono di vendere direttamente al cliente (Direct to Consumer), eliminando gli intermediari. Allo stesso tempo, marketplace come Uber Eats o Wolt svolgono ancora un ruolo importante e rimangono canali di vendita dominanti, soprattutto per i proprietari di imprese nuove o più piccole che hanno appena iniziato.

## 5. Zero codifica ed esperienza utente semplificata

Gli strumenti digitali stanno diventando più accessibili grazie a tecniche di codifica zero: puoi creare siti Web e persino semplici app senza scrivere una sola riga di codice! Piattaforme moderne come Tilda, Shopify o UpMenu ti consentono di avviare il tuo sistema di ordinazione online senza bisogno di alcuna competenza informatica, il che rende le cose molto più facili per i principianti. L'e-commerce ora accoglie tutti e questo significa niente più scuse.

### 1. Ecologia e commercio verde

I clienti si aspettano sempre più spesso – o addirittura richiedono – imballaggi ecologici, opzioni compostabili e politiche di gestione dei rifiuti chiare e ragionevoli. I marketplace e i ristoranti stanno iniziando a includere etichette "ecologiche" e a segnalare le loro emissioni di CO<sub>2</sub>, con l'obiettivo di rimanere onesti e trasparenti con i loro clienti su questi

temi.

## 7. Presentazione AR, VR e menu ampliato

La tecnologia della realtà aumentata consente ai clienti di "vedere" un piatto in 3D o addirittura di "posizionarlo" sul tavolo prima di ordinarlo. Sebbene siano ancora considerati di nicchia, questi tipi di strumenti stanno guadagnando terreno. Vale la pena tenerli d'occhio e osservare attentamente come li utilizzano i primi utenti.

### 5.c. Principali sfide

#### 1. Sicurezza dei dati e GDPR

La crescente importanza della personalizzazione va di pari passo con la raccolta dei dati personali, che richiede il rispetto delle normative legali (come il GDPR). I ristoranti devono assicurarsi che i dati dei clienti siano al sicuro e gestiti secondo la legge del loro paese, utilizzando istruzioni e politiche chiare.

#### 2. La mancanza di competenze digitali nel settore della gastronomia

Secondo il rapporto di ricerca del 2023 (di cui abbiamo già discusso in precedenza nella sceneggiatura), gli imprenditori sottolineano gravi lacune di competenze tra i diplomati delle scuole di cucina, soprattutto quando si tratta di sistemi POS, promozione online, gestione dei social media e calcolo dei costi. Anche se gli strumenti e i tutorial online sono più accessibili che mai, è comunque fondamentale che gli studenti apprendano queste abilità a scuola in modo che possano iniziare la loro carriera con maggiore fiducia e sicurezza.

#### 3. Integrazione del sistema

Una delle grandi sfide per molti ristoranti è l'integrazione di più piattaforme: sistemi di ordinazione, POS, inventario, CRM e social media. Quando questi strumenti non funzionano bene insieme, si crea caos e si riduce l'efficienza, ecco perché spesso vale la pena spendere di più per un esperto per aiutare con una corretta integrazione.

#### 4. Concorrenza sui prezzi e commissioni di piattaforma

I ristoranti sono spesso costretti a competere sui prezzi, sia sulle piattaforme di consegna che sul mercato aperto, e talvolta devono affrontare commissioni elevate. È difficile fidelizzare i clienti quando ogni ordine viene trattato come una transazione una tantum, quindi anche quest'area richiede una buona pianificazione e una visione a lungo termine.

#### 5. Problemi tecnici e rischio di attacchi informatici

L'hosting di bassa qualità, i tempi di inattività del sito Web o lo shadow banning (una forma

di restrizione della visibilità sui social media) sono minacce reali per le vendite online. Senza un'adeguata protezione digitale, un ristorante mette a rischio sia i dati dei clienti che la sua reputazione.

#### 6. Disuguaglianza nell'accesso alla tecnologia

Il divario digitale significa che alcune piccole imprese o locali nelle aree rurali non hanno accesso all'infrastruttura necessaria per gestire o utilizzare i canali di vendita online. Ciò influisce sia sul lato del ristorante che sui potenziali clienti.

#### 5.d. Orientamenti e raccomandazioni

- implementazione di strumenti di automazione e integrazione dei sistemi,
- sostenere l'educazione digitale e interpersonale per il personale,
- rimanere aggiornati sulle modifiche legali e normative,
- costruire canali di comunicazione diretta con i clienti,
- investire in marketing data-driven e contenuti che seguono le tendenze attuali,
- l'introduzione dei principi della gastronomia verde (zero rifiuti, riduzione delle emissioni, pratiche trasparenti).

#### 5.e. Sintesi

L'e-commerce gastronomico è uno spazio frenetico che collega innovazione, tecnologia e aspettative dei clienti in evoluzione. Lo sviluppo di tendenze come l'm-commerce, la personalizzazione e la sostenibilità porta nuove opportunità, ma anche gravi sfide, dalla carenza di personale ai rischi per la sicurezza informatica. Risposte adeguate, investimenti in formazione e consapevolezza tecnologica aiuteranno i ristoranti non solo a sopravvivere, ma a crescere e a costruire solide relazioni con i clienti nel mondo digitale, sfruttando appieno l'e-commerce e sfruttandone tutte le potenzialità.

#### ESERCIZIO:

Qual è la tendenza discussa in questo capitolo che noti più spesso nei punti di ristoro? In che modo i ristoranti ne fanno uso? Quali sfide ne derivano? Analizzalo in base alle sedi che conosci.

## 6. NEWONCE DAL MONDO DELL'E-COMMERCE

### 6.a. Introduzione

La gastronomia digitale si sta sviluppando a un ritmo incredibilmente veloce.

Insieme ad esso, stanno emergendo modi sempre più innovativi di ordinare, promuovere e consegnare cibo, ed è fondamentale rimanere al passo con essi per continuare a migliorare il tuo locale e stare al passo con la concorrenza.

La digitalizzazione della gastronomia non significa più solo siti web e marketplace, ma ecosistemi tecnologici completi che stanno trasformando l'esperienza del cliente a livello di personalizzazione, velocità e interazione con il ristorante.

Di seguito alcune delle direzioni più interessanti e all'avanguardia nella vendita di cibo digitale, che (anche se ancora poco diffusa) si possono già osservare sul mercato. Alcuni di essi, come l'ordine vocale o l'e-commerce verde, sono stati menzionati brevemente nei capitoli precedenti, quindi qui ci concentriamo sulle opzioni più innovative. Questo capitolo ha lo scopo di allargare gli orizzonti, sottolineando dove potrebbe andare l'industria alimentare negli anni a venire.

### **5.b. Le soluzioni di e-commerce più nuove e innovative**

#### **1. Ordinazione predittiva**

I sistemi moderni sono in grado di prevedere ciò che il cliente vuole mangiare prima ancora che se ne renda conto. Analizzando la cronologia degli ordini, l'ora dell'ordine, le condizioni meteorologiche e persino la posizione, il sistema può suggerire un ordine già pronto. Un esempio è Starbucks: la loro app invia un promemoria su un caffè mattutino prima ancora che il cliente esca di casa.

#### **2. Prezzi dinamici – prezzi in tempo reale**

Prezzi adeguati in base alla domanda, all'ora del giorno o alla disponibilità degli ingredienti. I ristoranti organizzano "happy hour" online o offrono sconti quando un prodotto è vicino alla data di scadenza, massimizzando le entrate potenziali e riducendo al minimo gli sprechi alimentari allo stesso tempo.

#### **3. Negozio TikTok e shopping su Instagram**

Queste app offrono un pulsante "Acquista ora" o "Ordina ora" subito dopo aver visualizzato un video promozionale. L'integrazione dell'e-commerce con i social media accorcia la distanza tra il cliente che vede qualcosa che desidera e il completamento effettivo della transazione, proprio in quel momento, da quel ristorante esatto.

#### **4. Codici QR**

I codici QR non servono più solo per aprire i menu. I codici dinamici possono riconoscere l'ora del giorno o lo stato di fedeltà del cliente e mostrare un'offerta personalizzata,

ad esempio un menu diverso al mattino, un pranzo a mezzogiorno e una carta dei vini la sera

## 5. Personalizzazione e automazione

I nuovi sistemi apprendono lo stile di vita del cliente e regolano il menu in base all'umore, alla cronologia degli ordini o persino al tempo. Ad esempio, se l'app nota che il cliente ordina spesso pizza o pasta il venerdì sera, suggerirà automaticamente quei piatti con uno sconto, aiutando a fidelizzare e rendendo l'esperienza di ordinazione più confortevole.

## 6.c. Sintesi

La gastronomia online sta diventando un banco di prova per l'innovazione tecnologica, dove velocità, personalizzazione e integrazione multicanale intelligente fanno la differenza. I ristoranti che seguono le tendenze e implementano anche piccole innovazioni guadagnano un vantaggio, non solo sul mercato ma anche agli occhi del cliente, che non vede più gli ordini di cibo online come semplici transazioni, ma come esperienze complete. Proprio per questo motivo le offerte personalizzate e la fidelizzazione sono più importanti che mai al giorno d'oggi.

## 7. SOMMARIO

La gastronomia moderna utilizza gli strumenti digitali in modo più audace e consapevole che mai. L'e-commerce è diventato non solo un canale di vendita aggiuntivo, ma una parte fondamentale della sopravvivenza e della strategia di crescita delle aziende alimentari, dai piccoli locali alle grandi catene di ristoranti. Oggi è una parte essenziale della gestione di un'operazione di ristorazione. Grazie ad esso, i ristoranti possono raggiungere i clienti oltre la loro immediata portata fisica, fidelizzare e aumentare le vendite. Questa guida ha mostrato quanto siano cambiate le aspettative dei clienti, dalla necessità di comodità alle richieste di personalizzazione e servizio rapido. Riassumendo tutti i capitoli, vale la pena evidenziare i principali punti salienti e le raccomandazioni emersi dall'analisi.

Abbiamo esplorato vari modelli di e-commerce che possono essere utilizzati in gastronomia: B2C, B2B, B2A, C2C, C2B e C2A, oltre a marketplace e m-commerce.



Ognuno di essi presenta i propri vantaggi e le proprie sfide, dalla vendita diretta ai clienti alla collaborazione con la pubblica amministrazione fino all'utilizzo di piattaforme di terze parti. Una delle sfide più grandi è fidelizzare i clienti mentre si lavora con i marketplace, che rendono più difficile il contatto diretto con il cliente.

Il capitolo sull'infrastruttura tecnica ha mostrato quanto sia importante integrare strumenti come un sito web con un sistema di ordinazione, POS, CRM e social media. Le moderne tecnologie consentono non solo di elaborare gli ordini, ma anche di analizzare i dati, eseguire campagne di marketing e gestire la fidelizzazione dei clienti. Ciò che conta davvero è che tutti i sistemi siano integrati e facili da usare, sia per il personale che per i clienti.

La logistica e il servizio clienti sono aree che hanno un impatto diretto sul modo in cui i clienti valutano una sede. Una consegna efficiente, una comunicazione chiara e tempestiva (compresa l'automazione) e la capacità di gestire reclami e recensioni sono tutti elementi essenziali per il successo.

Anche la moderna gastronomia online deve affrontare una serie di sfide: elevate commissioni sulla piattaforma, problemi di integrazione dei sistemi, crescenti esigenze di protezione dei dati e conformità al GDPR. Allo stesso tempo, stiamo assistendo a un rapido sviluppo di tendenze come il commercio vocale, gli ordini predittivi, il commercio verde, i prezzi dinamici e le strategie omnicanale. Le sedi che reagiscono rapidamente ai cambiamenti e si adattano alle nuove tecnologie ottengono un vero vantaggio competitivo: vale la pena rimanere aggiornati.

Le innovazioni tecnologiche stanno guidando la velocità con cui si sta evolvendo l'e-commerce gastronomico. La gastronomia online oggi non è solo uno strumento di vendita: è uno spazio per costruire esperienze per i clienti, testare l'innovazione e sviluppare un marchio forte.

In sintesi: l'e-commerce gastronomico richiede crescita costante, apprendimento e flessibilità. Ciò che conta di più è:

- scegliere i giusti modelli di e-commerce su misura per le specifiche esigenze della location,
- investire in tecnologia e assicurarsi che sia adeguatamente integrata,
- migliorare le competenze digitali del team,
- rispondere consapevolmente alle tendenze e alle mutevoli richieste del mercato.

Il futuro della gastronomia appartiene a coloro che capiscono che l'e-commerce non riguarda solo la tecnologia, ma piuttosto una mentalità per fare affari e costruire relazioni con i clienti in un mondo digitale. E chi impara ad abbracciare la tecnologia e a usarla al massimo sarà sempre un passo avanti.

## 8 .BIBLIOGRAFIA

- 1.Gupta, A. (2014). Ruolo dell'e-commerce nel business di oggi. Rivista internazionale di pubblicazioni scientifiche e di ricerca,
- 2.Jain, V. et al. (2021). Una panoramica sul commercio elettronico (e-commerce). Rivista internazionale di ricerca educativa multidisciplinare,
- 3.Zenkina, E. V. (2022). Informazioni sulle tendenze attuali dell'e-commerce globale. BENEFICIUM,
- 4.Sharma, R. et al. (2023). E-commerce e trasformazione digitale: tendenze, sfide e implicazioni. Rivista internazionale per la ricerca multidisciplinare (IJFMR),
- 5.Commento sulla ricerca aziendale propria: Studio della domanda di qualifiche e competenze nella gastronomia e nel servizio al tavolo (Rzeszów, 2023),
- 6.Ricerche sul mercato del lavoro: domanda di competenze nel settore della gastronomia. Camera di Commercio Regionale, 2023.

# CAPITOLO 3



## Tecniche di vendita e servizio al consumatore in gastronomia

**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Formazione  
professionale**

**Di EPRALIMA, Portogallo**

# Tecniche di vendita e servizio al consumatore in gastronomia



Migliorare le competenze degli studenti VET nel settore della gastronomia.

	PAGINA
<b>Sezione 1:</b> Introduzione	68
<b>Sezione 2:</b> Obiettivi formativi	68
<b>Sezione 3:</b> Il panorama dell'ospitalità in evoluzione	69
<b>Sezione 4:</b> Trasformazione digitale nella gastronomia	74
<b>Sezione 5:</b> La psicologia del consumatore	80
<b>Sezione 6:</b> Bibliografia	91
<b>Sezione 7:</b> Allegato 1, Allegato 2	92

## 1. Introduzione

Nell'odierno settore alimentare e dell'ospitalità, frenetico e competitivo, padroneggiare tecniche di vendita efficaci e fornire un servizio eccezionale ai consumatori è più importante che mai. Con la trasformazione digitale che sta rimodellando la gastronomia, le aziende devono adattarsi alle nuove tecnologie, dai sistemi di ordinazione online e dalle piattaforme di prenotazione alle interazioni con i consumatori basate sull'intelligenza artificiale e alle strategie di marketing digitale. Queste innovazioni non solo cambiano il modo in cui i servizi vengono forniti, ma aumentano anche le aspettative dei consumatori esperti di tecnologia. Al centro del successo aziendale c'è l'esperienza del consumatore. In un settore guidato dall'interazione umana e dalla soddisfazione personale, il modo in cui un consumatore si sente prima, durante e dopo la visita può determinare se torna, lascia una recensione positiva o consiglia l'azienda ad altri. Un'esperienza positiva fidelizza e migliora la reputazione, mentre una negativa può diffondersi rapidamente e danneggiare anche i brand più forti.

Attraverso questo modulo, gli studenti acquisiranno strumenti pratici e approfondimenti per migliorare l'acquisizione e la fidelizzazione dei consumatori. Imparando a interagire in modo efficace con gli ospiti, gestire le obiezioni, fare upselling con sicurezza e personalizzare il servizio, i futuri professionisti saranno meglio attrezzati non solo per attirare nuovi consumatori, ma anche per trasformarli in sostenitori a lungo termine.

## 2. Obiettivi formativi

Al termine di questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

- Comprendi l'impatto della trasformazione digitale sul settore della gastronomia e identifica i principali strumenti digitali utilizzati nel servizio ai consumatori e nelle vendite.
- Riconosci il valore dell'esperienza del consumatore e la sua influenza sulla fedeltà al marchio, sulla reputazione e sulla crescita del business.
- Analizza gli scenari del mondo reale per identificare le migliori pratiche e le insidie comuni nel servizio ai consumatori di gastronomia.
- Applica tecniche di mappatura dell'empatia per comprendere meglio le esigenze, le

- emozioni e i comportamenti dei consumatori nei vari punti di contatto del servizio.
- Sviluppa competenze di comunicazione professionale su misura per le interazioni con i consumatori sia di persona che digitali.

### **Unità 3.1: Il panorama dell'ospitalità in evoluzione**

Il settore dell'ospitalità, in particolare la ristorazione e l'alloggio, è sempre stato plasmato dalle tendenze dei consumatori e dalle richieste del mercato. Tuttavia, negli ultimi anni, il ritmo del cambiamento ha subito un'accelerazione a causa di fattori quali la trasformazione digitale, il cambiamento del comportamento dei consumatori, i cambiamenti economici e gli eventi globali (come la pandemia di COVID-19). Comprendere queste forze è essenziale per chiunque entri oggi nel settore.

Questa unità esplora come le aziende si stanno adattando a questi cambiamenti, quali sfide devono affrontare e come possono sfruttare le nuove tecnologie e le strategie incentrate sul consumatore per rimanere competitive.

#### **3.1.1 Panoramica dell'industria alimentare e dell'ospitalità moderna**

L'industria alimentare e dell'ospitalità ha subito importanti cambiamenti negli ultimi anni a causa della globalizzazione, delle mutevoli aspettative dei consumatori e dell'innovazione tecnologica. Oggi, l'industria è caratterizzata da:

- Servizio basato sull'esperienza: i consumatori apprezzano le esperienze memorabili rispetto ai prodotti. L'ambiente, la personalizzazione e la connessione emotiva sono fondamentali per la soddisfazione del consumatore.
- Velocità e convenienza: servizi come le app di consegna, le prenotazioni mobili e i pagamenti digitali sono ormai aspettative standard.
- Sostenibilità ed etica: i consumatori sono sempre più consapevoli della provenienza del cibo, di come viene preparato e dell'impatto sociale/ambientale delle aziende.
- Fusione globale e diversità culinaria: i menu stanno diventando sempre più globalizzati, guidati dalle tendenze di viaggio, dall'immigrazione e dalla curiosità.
- Cambiamenti del mercato del lavoro: la carenza di personale, l'automazione e le sfide legate alla formazione delle competenze influiscono sull'erogazione dei servizi e sulla resilienza aziendale.

#### **3.1.2. Sfide e opportunità chiave in un mercato digital-first**

Sfide:

- Elevata concorrenza online: le piattaforme digitali facilitano la ricerca di alternative,



- quindi la fidelizzazione dei consumatori è più difficile da mantenere.
- Costi di adozione della tecnologia: le piccole e medie imprese possono avere difficoltà a investire nella tecnologia necessaria.
- Adattabilità del personale: la formazione del personale esistente al lavoro con i nuovi strumenti digitali può essere lenta/contrastata.
- Recensioni negative online: una recensione negativa può raggiungere migliaia di persone, con un rapido impatto sulla reputazione.
- Sicurezza informatica: l'aumento dell'uso dei sistemi digitali comporta rischi di violazione dei dati o interruzioni del sistema.

### **Opportunità:**

- Migliore comprensione dei consumatori: gli strumenti di ordinazione digitale e CRM (Consumer Relationship Management) consentono la raccolta dei dati per personalizzare le esperienze.
- Efficienza operativa: l'automazione delle prenotazioni, degli ordini e dell'inventario migliora la gestione dei tempi e dei costi.
- Potere di marketing: i social media, l'influencer marketing e gli annunci online consentono ai piccoli marchi di raggiungere un vasto pubblico in modo conveniente.
- Presenza omnicanale: le aziende possono operare online, in negozio e tramite piattaforme di terze parti, ampliando la portata.
- Programmi di fidelizzazione: gli strumenti digitali semplificano il monitoraggio e la ricompensa dei consumatori abituali, incoraggiando la fidelizzazione.

### **3.1.3. Casi di studio: Successo e fallimento nell'adattarsi alle tendenze digitali**

Caso di successo: Domino's Pizza





i consumatori.

su Domino's Tech Company – Come una catena di piz

ologia – YouTube

o 3 idee chiave:

# GastroNet

A red rectangular sign with white text is hanging from a string on a glass door. The text on the sign reads "Sorry, We're" in a cursive font, "CLOSED" in large bold capital letters, and "DUE TO COVID-19" in a smaller sans-serif font. In the background, a person with blonde hair, wearing a red and white striped shirt and glasses, is looking down. The background is blurred, showing an outdoor setting with trees and a sidewalk.

ing sui social media o di partnership di consegna. Mentre  
 cambiato rapidamente direzione, queste aziende hanno  
 dite.

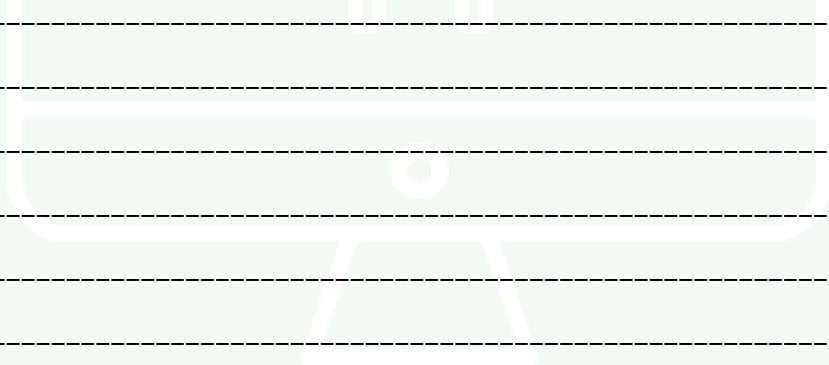
su come il coronavirus ha decimato l'industria della ristorazione

YouTube

o 3 idee chiave:

# GastroNet

EDUCATION  
AND TRAINING



# GastroNet

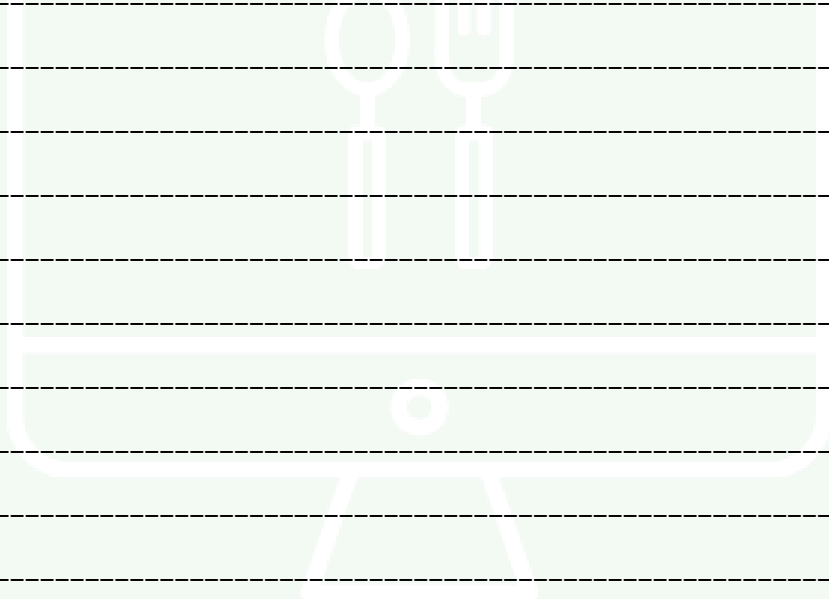
EDUCATION  
AND TRAINING

- Confronta entrambi i video ed elenca 3 lezioni apprese da ciascuno.

- 
- This image shows a blank sheet of white paper with ten horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

### Esercizio individuale:

- Come vede il suo ruolo futuro in un'industria alimentare in evoluzione digitale?"
- Scrivi una riflessione di 300 parole: "Una cosa che ho imparato da questa lezione che plasmerà la mia carriera".



GastroNet

## 4. Trasformazione digitale nella gastronomia

Nell'odierno settore della gastronomia in rapida evoluzione, la tecnologia sta svolgendo un ruolo fondamentale nel ridefinire il modo in cui le aziende interagiscono con i consumatori, gestiscono le operazioni e promuovono i loro servizi. Dalle prenotazioni online ai menu digitali, dal social media marketing al processo decisionale basato sui dati, gli strumenti digitali sono ora essenziali per rimanere competitivi.

Questa unità esplora come la tecnologia sta rimodellando le interazioni con i consumatori, il marketing, le operazioni e il servizio nel settore della gastronomia. L'accento è posto sulla comprensione sia degli strumenti disponibili che del valore strategico della trasformazione digitale per il successo a lungo termine.

---

#### 4.1. Sistemi di ordinazione e pagamento digitali

I sistemi digitali di ordinazione e pagamento consentono ai consumatori di effettuare e pagare gli ordini attraverso piattaforme online (siti web, app, chioschi o menu con codice QR).

Esempi:

- App di terze parti: Uber Eats, Deliveroo, DoorDash
- Soluzioni interne: app mobile di Domino's, app Starbucks con ordine anticipato
- Sistemi di pagamento contactless: Apple Pay, Google Pay, terminali NFC

Benefici:

- Maggiore comodità e tempi di attesa ridotti
- Operazioni semplificate e precisione degli ordini
- Raccolta di dati preziosi sui consumatori

Sfide:

- Commissioni elevate su piattaforme di terze parti
- Integrazione con i sistemi POS (Point of Sale) esistenti
- Esclusione digitale di alcuni gruppi di consumatori

#### 4.2 Strumenti CRM (Consumer Relationship Management)

I sistemi CRM aiutano le aziende a gestire e analizzare le interazioni e i dati dei consumatori durante l'intero ciclo di vita del consumatore per migliorare il servizio, la fidelizzazione e le vendite.

Caratteristiche:

- Profili e storia dei consumatori
- Automazione del marketing via e-mail e SMS
- Integrazione dei programmi di fidelizzazione e ricompensa
- Monitoraggio dei feedback e della soddisfazione

Esempi:

- Toast, Piazza per Ristoranti (integrazione CRM + POS)
- OpenTable, SevenRooms (CRM con prenotazione e monitoraggio dei consumatori)
- Salesforce Hospitality Cloud

Benefici:

- Offerte e promozioni personalizzate
- Migliore fidelizzazione dei consumatori

- Processo decisionale basato sui dati

Sfide:

- Conformità alla privacy dei dati e al GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati)
- Formazione del personale e gestione del sistema

#### **4.3. Recensioni online, social media e marketing digitale**

Recensioni online:

- Piattaforme come Google Reviews, TripAdvisor e Yelp possono creare o distruggere la reputazione di un'azienda.
- Strategie: incoraggia gli ospiti soddisfatti a recensire; rispondi in modo professionale ai feedback negativi.

Media sociali:

- Instagram, Facebook e TikTok sono fondamentali per la narrazione visiva, la promozione dei menu e la costruzione del marchio.
- L'influencer marketing e i contenuti generati dagli utenti aumentano la visibilità.

Strumenti di marketing digitale:

- SEO (Search Engine Optimization) per siti web di ristoranti
- Newsletter via e-mail, Google Ads, Facebook Ads
- Strumenti di analisi (Google Analytics, Meta Business Suite)

Benefici:

- Ampio ed economico
- Interazione diretta con i consumatori
- Feedback e coinvolgimento in tempo reale

Sfide:

- Gestione della reputazione e dei contenuti negativi
- Affaticamento dei contenuti e modifiche all'algoritmo
- Necessità di una strategia continua e di una pianificazione dei contenuti

#### **4.4. Automazione e intelligenza artificiale nel servizio ai consumatori**

Nel frenetico mondo dell'ospitalità e della gastronomia, le aziende sono costantemente sotto pressione per fornire un servizio di alta qualità, gestendo i costi e soddisfacendo le crescenti aspettative dei consumatori.

L'automazione e l'intelligenza artificiale (AI) sono sempre più utilizzate per semplificare le operazioni, migliorare il servizio ai consumatori e aumentare l'efficienza in ristoranti, hotel e luoghi di ristorazione. Come:

### **A. Chatbot per prenotazioni, domande frequenti e ordini online**

I chatbot sono assistenti virtuali basati sull'intelligenza artificiale che gestiscono le domande di routine dei consumatori tramite siti Web, app e piattaforme di messaggistica.

Funzioni chiave:

- Gestione delle prenotazioni online
- Rispondere alle domande più frequenti (FAQ) su menu, orari di apertura o opzioni dietetiche
- Ricezione degli ordini di cibo online ed elaborazione delle istruzioni per la consegna

Esempio: un chatbot per ristoranti su Facebook Messenger può confermare automaticamente la prenotazione di un tavolo e suggerire le specialità del giorno.

### **B. Assistenti vocali (ad esempio, Alexa per gli hotel)**

Alcuni hotel e ristoranti ora utilizzano sistemi di intelligenza artificiale ad attivazione vocale per consentire agli ospiti di effettuare richieste senza l'interazione umana.

Le attività tipiche includono:

- Effettuare ordini per il servizio in camera
- Richiesta di pulizie o servizi extra
- Prenotazione della cena
- Verifica degli orari di apertura dei ristoranti degli hotel

Esempio: un ospite dell'hotel può dire: "Alexa, prenotami un tavolo per due al ristorante dell'hotel alle 19:00".

### **C. Chioschi self-service e menu intelligenti**

Nei ristoranti fast-casual e quick-service (QSR), i chioschi self-service e i menu digitali consentono ai consumatori di effettuare i propri ordini e personalizzare i pasti senza l'assistenza del personale.

Benefici:

- Elaborazione degli ordini più rapida
- Tempi di attesa ridotti
- Riduzione della necessità di personale di sala

Esempio: le catene di fast food come McDonald's offrono chioschi touchscreen in cui i consumatori possono ordinare e pagare senza interagire con un cassiere.

#### **D. Analisi basata sull'intelligenza artificiale per prevedere il comportamento dei consumatori**

I sistemi di intelligenza artificiale possono analizzare i dati dei consumatori (cronologia degli acquisti, preferenze, orari di punta dei pasti) per prevedere il comportamento futuro e personalizzare le offerte di marketing o di servizi.

Le applicazioni includono:

- Promozioni personalizzate inviate tramite app o e-mail
- Prezzi dinamici e regolazioni del menu in base alla domanda
- Ottimizzazione dell'inventario e del personale in base al flusso di consumatori previsto

Esempio: un sistema CRM potrebbe inviare offerte di sconto mirate ai consumatori che ordinano frequentemente un piatto specifico.

Vantaggi dell'intelligenza artificiale e dell'automazione in gastronomia

- Disponibilità del servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7: i sistemi di intelligenza artificiale e i chatbot possono gestire le richieste e le prenotazioni dei consumatori in qualsiasi momento, anche al di fuori dell'orario di lavoro.
- Tempi di risposta più rapidi: i sistemi automatizzati possono fornire risposte istantanee alle domande di routine, riducendo i tempi di attesa dei consumatori.
- Riduzione del costo del lavoro: le aziende possono ridurre i costi del personale automatizzando le attività ripetitive e poco complesse.
- Coerenza e scalabilità: l'intelligenza artificiale offre una qualità del servizio costante e può facilmente scalare per gestire volumi elevati durante i periodi di picco.

Sfide e considerazioni

- Esperienze impersonali dei consumatori: sebbene l'automazione acceleri i processi, può mancare della connessione emotiva e della personalizzazione fornite dal servizio umano.
- Problemi tecnici e tempi di inattività: i sistemi di intelligenza artificiale dipendono dall'infrastruttura tecnologica. Errori software, arresti anomali del sistema o malfunzionamenti del chatbot possono frustrare i consumatori.
- Mancanza di empatia: l'intelligenza artificiale non è in grado di comprendere veramente le emozioni dei consumatori, il che la rende meno efficace nella gestione



- dei reclami o delle situazioni di servizio sensibili.
- Dipendenza da una solida infrastruttura Internet: una connettività affidabile è essenziale per il buon funzionamento dei sistemi di intelligenza artificiale. Una connessione Wi-Fi scadente o interruzioni del sistema possono interrompere il servizio.

#### 4.5 Bilanciare la tecnologia con il tocco umano

Sebbene l'intelligenza artificiale e l'automazione offrano chiari vantaggi in termini di efficienza e risparmio sui costi, dovrebbero integrare, non sostituire, l'elemento umano. Le aziende di maggior successo utilizzano la tecnologia per le attività di routine, riservando interazioni complesse, emotive o personalizzate a personale umano ben addestrato.

Esempio di strategia: un ristorante potrebbe utilizzare un chatbot per accettare le prenotazioni, ma fare affidamento su uno staff cordiale ed empatico per accogliere gli ospiti, consigliare i piatti e gestire il ripristino del servizio in caso di problemi.

Di conseguenza, l'intelligenza artificiale e l'automazione sono strumenti preziosi per migliorare il servizio ai consumatori nel settore della gastronomia, ma la loro implementazione deve essere bilanciata con l'interazione umana per mantenere il calore, l'empatia e la connessione personale, ingredienti chiave per creare esperienze culinarie e di ospitalità memorabili.

#### 4.6 Esempio di settore attuale: McDonald's

McDonald's ha implementato:

- Chioschi per l'ordinazione autonoma in molte località del mondo
- App mobile con funzioni di personalizzazione e punti fedeltà
- AI nei drive-thrus (Dynamic Yield acquisita per consigli sui menu in tempo reale)
- Integrazione del riconoscimento vocale e della robotica nelle cucine pilota

Esercizio

Utilizza un foglio di lavoro "audit tecnico" (allegato 1) e valuta come un ristorante o un bar utilizza gli strumenti digitali. Consiglia 2-3 miglioramenti.

---

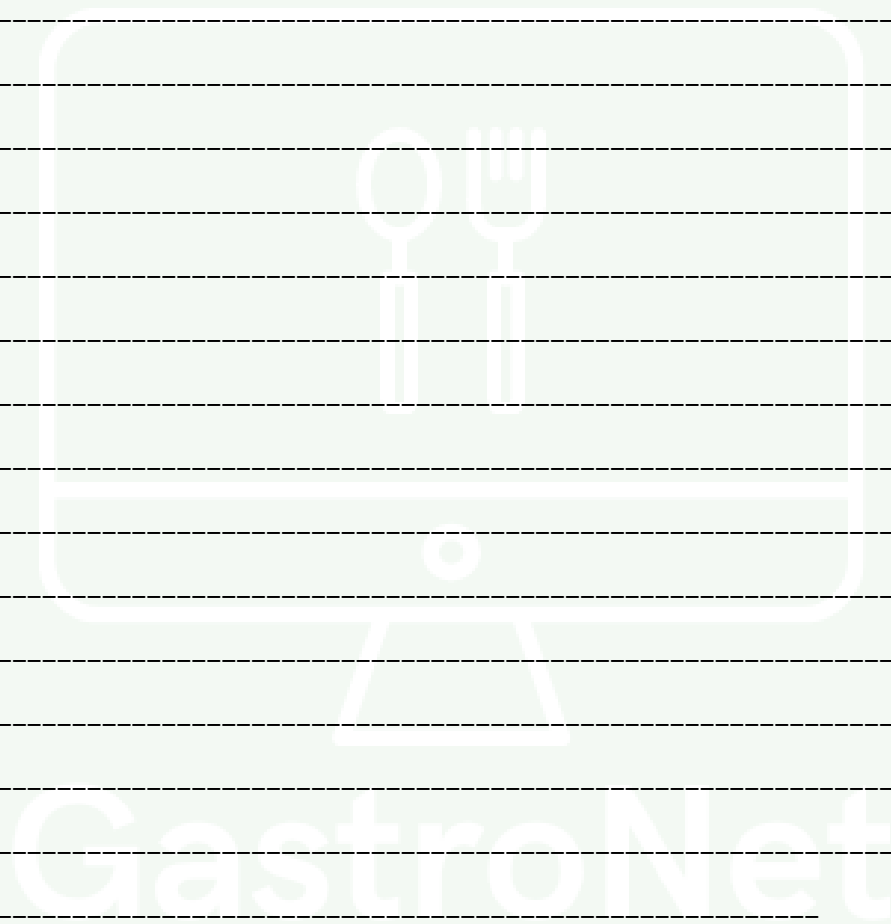
---

---

---

---

---



EDUCATION  
AND TRAINING

## 5. La psicologia del consumatore

Nell'industria alimentare, fornire un servizio eccezionale va oltre il soddisfacimento dei bisogni di base: richiede la comprensione delle emozioni, delle motivazioni e delle aspettative che influenzano il comportamento dei consumatori. Questa unità introduce gli studenti ai fondamenti della psicologia dei consumatori, esplorando come fattori come la percezione, l'emozione, la memoria e il processo decisionale modellano le esperienze degli ospiti.

Uno strumento chiave in questo processo è la mappatura dell'empatia, che aiuta i professionisti del settore alimentare a visualizzare e comprendere ciò che i consumatori pensano, sentono, vedono, ascoltano e fanno durante la loro interazione con un'azienda. Utilizzando la mappatura dell'empatia, gli studenti impareranno come mettersi nei panni del consumatore e anticipare i bisogni in modo più efficace.

Queste informazioni consentono un servizio più personalizzato, una migliore comunicazione e la creazione di esperienze di consumo emotivamente coinvolgenti che favoriscono la soddisfazione e la fedeltà.

Definizione: La psicologia del consumo è lo studio di come i consumatori pensano, sentono, ragionano e selezionano tra diversi prodotti e servizi. Esplora i processi interni, tra cui la percezione, la motivazione, le emozioni, la memoria e l'influenza sociale, che guidano il comportamento e il processo decisionale.

## **5.1 Concetti psicologici chiave nel comportamento del consumatore**

### **1. Percezione**

I consumatori interpretano i segnali visivi, uditivi e ambientali per formare impressioni.

Esempio: un piatto visivamente accattivante influenza il suo sapore.

### **2. Motivazione**

Il bisogno o il desiderio interno di soddisfare qualcosa, come la fame, il comfort o l'interazione sociale.

### **3. Emozioni**

Le esperienze emotive hanno un forte impatto sulla soddisfazione dei consumatori e sul modo in cui ricordano un servizio.

### **4. Memoria e associazione**

I consumatori conservano esperienze cariche di emozioni e formano associazioni (ad esempio, musica di sottofondo legata all'identità del marchio).

### **5. Influenza sociale**

Il comportamento dei coetanei, le recensioni online, gli influencer e il comportamento della folla influenzano le scelte.

### **6. Bias cognitivi**

Scorciatoie mentali come:

- Effetto alone: un aspetto positivo (ad esempio, un cameriere ben vestito) influenza la percezione dell'intera esperienza.
- Ancoraggio: i prezzi iniziali o le recensioni influenzano il modo in cui viene giudicato il valore.

## **5.2 Applicazioni nell'industria della gastronomia**

Comprendere la psicologia del consumatore è essenziale nell'industria alimentare sia per le tecniche di vendita che per il servizio al consumatore.

Riconoscendo ciò che motiva i consumatori, come i fattori scatenanti emotivi, il valore percepito e le esperienze sensoriali, il personale dell'ospitalità può personalizzare il proprio approccio alle vendite per vendere le voci di menu, suggerire piatti complementari o promuovere offerte speciali in modo naturale e accattivante. Allo stesso modo, nel servizio ai consumatori, l'applicazione di principi psicologici come l'ascolto attivo, il rinforzo positivo e l'empatia aiuta il personale a rispondere efficacemente alle esigenze e alle emozioni dei consumatori. Ciò porta a relazioni più forti con i consumatori, livelli di soddisfazione più elevati e una maggiore fedeltà dei consumatori, guidando in ultima analisi sia le vendite che gli affari ripetuti, attraverso la sua applicazione:

- Progetta esperienze ricche di sensi (illuminazione, musica, aromi, decorazioni).
- Formare il personale all'intelligenza emotiva e all'empatia.
- Usa il branding e lo storytelling per creare una connessione emotiva.
- Rafforza i ricordi positivi con un commiato caldo e memorabile.
- Monitora e rispondi alle recensioni per modellare la percezione.

### **5.3 Perché è importante?**

In un mercato della gastronomia competitivo, le aziende in grado di anticipare e rispondere alle esigenze e alle emozioni dei consumatori hanno maggiori probabilità di creare fiducia, incoraggiare visite ripetute e generare un passaparola positivo. L'applicazione di intuizioni psicologiche aiuta il personale non solo a vendere in modo più efficace, ma anche a gestire i reclami, personalizzare il servizio e creare esperienze memorabili che favoriscono la soddisfazione dei consumatori il successo aziendale. Pertanto, la psicologia del consumatore aiuta le aziende a:

- Prevedi preferenze e tendenze
- Crea esperienze memorabili e basate sulle emozioni
- Migliorare la soddisfazione e la fedeltà dei consumatori
- Gestisci i reclami con empatia e intuizione
- Costruisci un'immagine del marchio forte e coerente

#### **Attività suggerite**

- Caso di studio: analizza lo stile di servizio e il percorso del consumatore di un ristorante popolare.
- Gioco di ruolo: esercitati con scenari di servizio incentrati su segnali e risposte emotive.

- Discussione: condividi esperienze culinarie personali e identifica i fattori emotivi.
- Osservazione: Visita un luogo di ospitalità e valuta come vengono utilizzati i principi psicologici.

## 5.4 Mappa dell'empatia

Nel settore della gastronomia, comprendere la psicologia del consumatore attraverso strumenti come la mappatura dell'empatia è essenziale per creare esperienze culinarie memorabili. Analizzando ciò che gli ospiti pensano, sentono e si aspettano in ogni fase della loro visita, dalla prenotazione di un tavolo al godimento del pasto e alla fornitura di feedback, i ristoranti possono personalizzare il servizio, il design del menu, l'atmosfera e le strategie di comunicazione. Questo approccio incentrato sul consumatore aiuta ad anticipare le esigenze, ridurre le lacune del servizio e promuovere connessioni emotive che incoraggiano visite ripetute e passaparola positivo.

### 3.3.5 Che cos'è una mappa dell'empatia?

Una mappa dell'empatia è uno strumento visivo utilizzato per comprendere meglio l'esperienza di un consumatore esplorando i suoi pensieri, sentimenti, azioni e affermazioni. Aiuta i team a mettersi nei panni del consumatore per scoprire informazioni che potrebbero non essere ovvie solo attraverso i dati.

Una mappa dell'empatia di base è divisa in quattro quadranti, ognuno dei quali rappresenta un aspetto diverso dell'esperienza dell'utente:

**Dice** – Ciò che l'utente dice ad alta voce nelle interviste o nei test di usabilità.

Ad esempio, "Questa funzione crea confusione".

**Pensa** : ciò che l'utente sta pensando ma potrebbe non dire.

Ad esempio, "Non voglio sembrare incompetente".

**Cosa fa**: quali azioni e comportamenti intraprende l'utente.

Ad esempio, aggiorna la pagina più volte, evita un determinato pulsante.

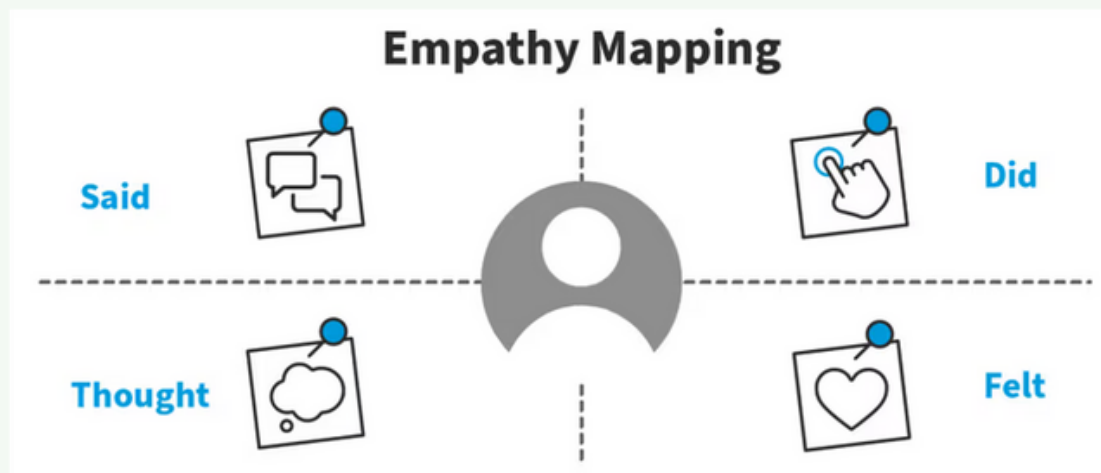
**Feels** – Lo stato emotivo o l'atteggiamento dell'utente.

Ad esempio, frustrato, ansioso, eccitato

Traduzione: Mappa dell'empatia (detto, fatto, pensato, sentito)

Fonte: Dam, R. F. e Teo, Y. S. (2025, 12 febbraio). Mappa dell'empatia: perché e come usarla.

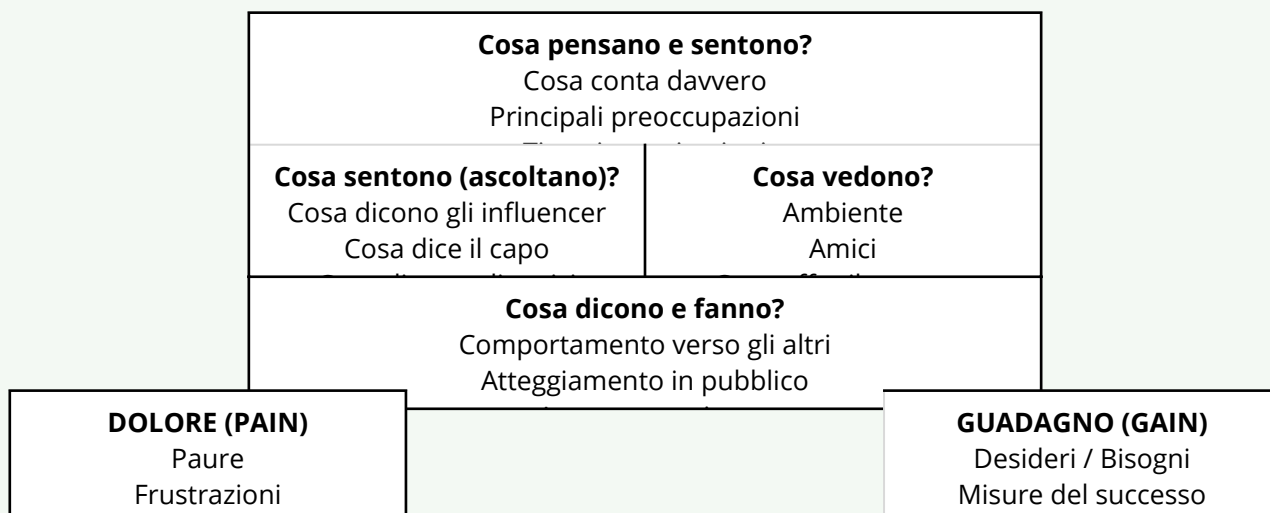
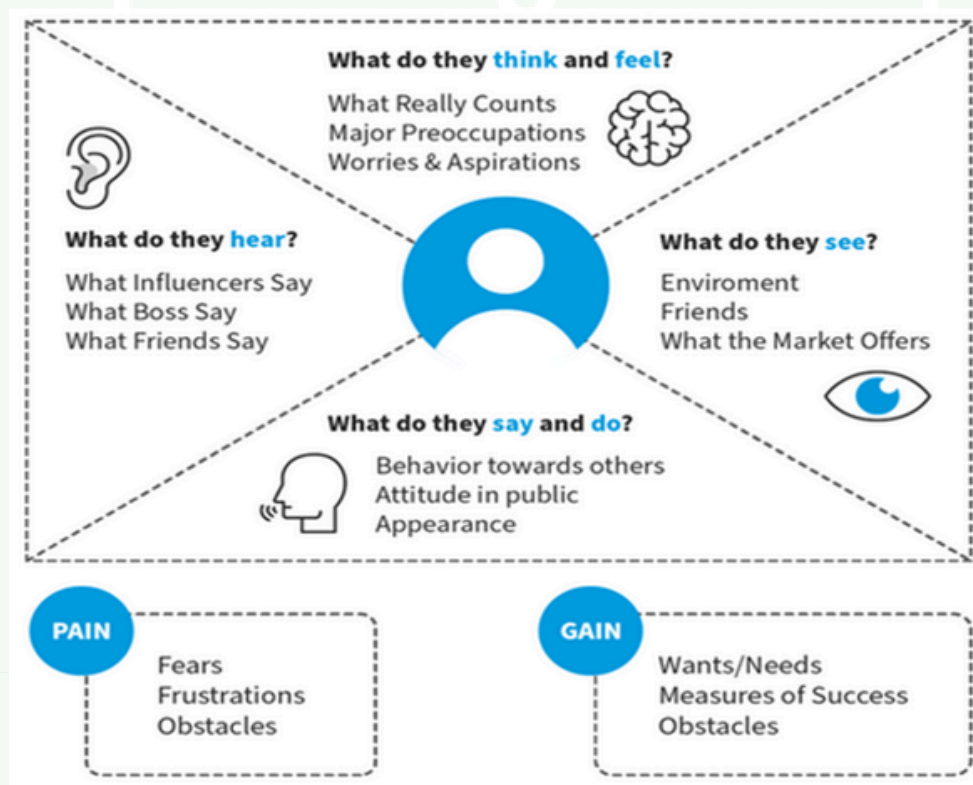
Fondazione per l'Interaction Design – IxDF.



Alcune versioni estese aggiungono:

Dolori – Quali sfide o paure deve affrontare l'utente?

Guadagni – Quali obiettivi o esigenze stanno cercando di raggiungere?



Fonte:

Dam, R. F. e Teo, Y. S. (2025, 12 febbraio). Mappa dell'empatia: perché e come usarla. Fondazione per l'Interaction Design – IxDF.

## 5.6 In che modo le mappe dell'empatia sono collegate alla psicologia del consumatore?

La psicologia del consumatore si concentra sulla comprensione dei pensieri, delle emozioni, delle motivazioni, delle percezioni e dei comportamenti che influenzano il modo in cui i consumatori prendono decisioni e interagiscono con le aziende. Esplora il motivo per cui i consumatori si comportano in un certo modo, cosa influenza la loro soddisfazione e come si formano un'opinione sulla qualità del servizio. La mappatura dell'empatia è uno strumento pratico che aiuta a tradurre queste intuizioni psicologiche in una comprensione visiva e strutturata dell'esperienza del consumatore. Consente ai professionisti dell'ospitalità di mettersi nei panni del consumatore e analizzare ciò che i consumatori pensano, sentono, vedono, dicono e fanno in ogni punto di contatto del loro percorso.

Concetto psicologico	Elemento della mappa dell'empatia
Emozioni (ad esempio, paura, gioia, frustrazione)	Si sente
Pensieri, credenze, bias cognitivi	Pensa
Espressione verbale, comportamento sociale	Dice
Abitudini, azioni decisionali	Fa
Evitamento del dolore, ricerca di obiettivi	Dolori e guadagni

Come lavorano insieme	
Psicologia del consumo	Mappatura dell'empatia
Studia i bisogni, le emozioni, le percezioni e i comportamenti dei consumatori	Fornisce un quadro per catturare e visualizzare queste intuizioni psicologiche
Si concentra sui processi cognitivi (come le persone pensano e decidono) e sui fattori scatenanti emotivi (come le persone si sentono)	Trasforma queste informazioni in miglioramenti attuabili per la progettazione dei servizi
Aiuta a spiegare perché un consumatore si sente insoddisfatto o deliziato	Aiuta i team a identificare e comunicare i punti deboli e le opportunità dei consumatori
Informa le strategie di servizio, i messaggi di marketing e le interazioni con i consumatori	Aiuta i team del settore alberghiero a fare brainstorming collaborativo su soluzioni incentrate sul consumatore



## 5.7 Mappatura dell'empatia: passo dopo passo

1. Definisci la persona dell'utente – Per chi stai mappando? Scegli un utente o un segmento specifico.
2. Raccogli dati : utilizza interviste, osservazioni, sondaggi o test utente per informare la mappa.
3. Compila i quadranti : in base ai dati, popola la mappa in modo collaborativo.
4. Identificare le intuizioni – Cercare schemi o contraddizioni (ad esempio, "Dice che è facile, ma fa qualcosa di complesso").
5. Usa le informazioni dettagliate : applica ciò che hai appreso per migliorare le decisioni di progettazione, la messaggistica o le funzionalità del prodotto.

## 5.8 Applicazioni nell'industria della gastronomia

Le mappe dell'empatia possono essere strumenti potenti nel settore gastronomico, in particolare per comprendere le esperienze dei commensali, le prospettive dei dipendenti e le preferenze di mercato. Ristoranti, fornitori di servizi di ristorazione e imprenditori culinari possono utilizzare le mappe dell'empatia per creare esperienze che risuonino davvero con i consumatori.

### 1. Sviluppo del menu

- Perché: comprendi cosa desiderano i consumatori, le loro restrizioni dietetiche e i fattori emotivi alla base delle scelte alimentari.
- Come: usa le mappe dell'empatia per identificare ciò che gli ospiti dicono sulle tendenze alimentari ("Voglio qualcosa a base vegetale"), cosa provano ("Voglio cibo di conforto") e cosa fanno (ordina spesso lo stesso piatto o evita determinati articoli).

### 2. Progettazione dell'esperienza del consumatore

- Perché: personalizza l'ambiente, lo stile del servizio e il flusso della ristorazione per allinearli alle aspettative e alle esigenze emotive dei consumatori.
- Come: mappare i sentimenti e i comportamenti dei consumatori dalla prenotazione al pagamento. Ad esempio, un commensale potrebbe dire di amare il servizio veloce ma sentirsi affrettato se il cibo esce troppo velocemente.

### 3. Marketing e branding

- Perché: crea messaggi che si connettano emotivamente con i commensali.
- Come: usa le mappe dell'empatia per guidare il tono e il contenuto: ad esempio, un utente che pensa "Merito un regalo" potrebbe rispondere meglio ai messaggi

- indulgenti, mentre uno che si sente "in colpa dopo aver mangiato fuori" potrebbe apprezzare ingredienti sani e trasparenti.

#### 4. Layout e design del ristorante

- Perché: crea spazi confortevoli e funzionali per i commensali.
- Come: se la mappatura dell'empatia rivela che i consumatori si sentono sopraffatti in spazi rumorosi o affollati, può prendere decisioni informate sulla disposizione dei posti a sedere, sull'illuminazione e sul controllo del rumore.

#### 5. Formazione dei dipendenti e stile di servizio

- Perché: assicurati che le interazioni del personale siano in linea con le aspettative dei consumatori.
- Come: capire cosa si aspettano gli ospiti dai camerieri (ad esempio, cordialità, discrezione, conoscenza) e come si sentono quando il servizio non soddisfa tali aspettative.

#### 6. Ottimizzazione del take-away e della consegna

- Perché: migliora l'esperienza dei consumatori fuori sede.
- Come: se i consumatori affermano che il cibo arriva freddo o lasciano recensioni negative sull'imballaggio, l'azienda può dare la priorità all'isolamento della consegna, alla riprogettazione dell'imballaggio o a aspettative più chiare.

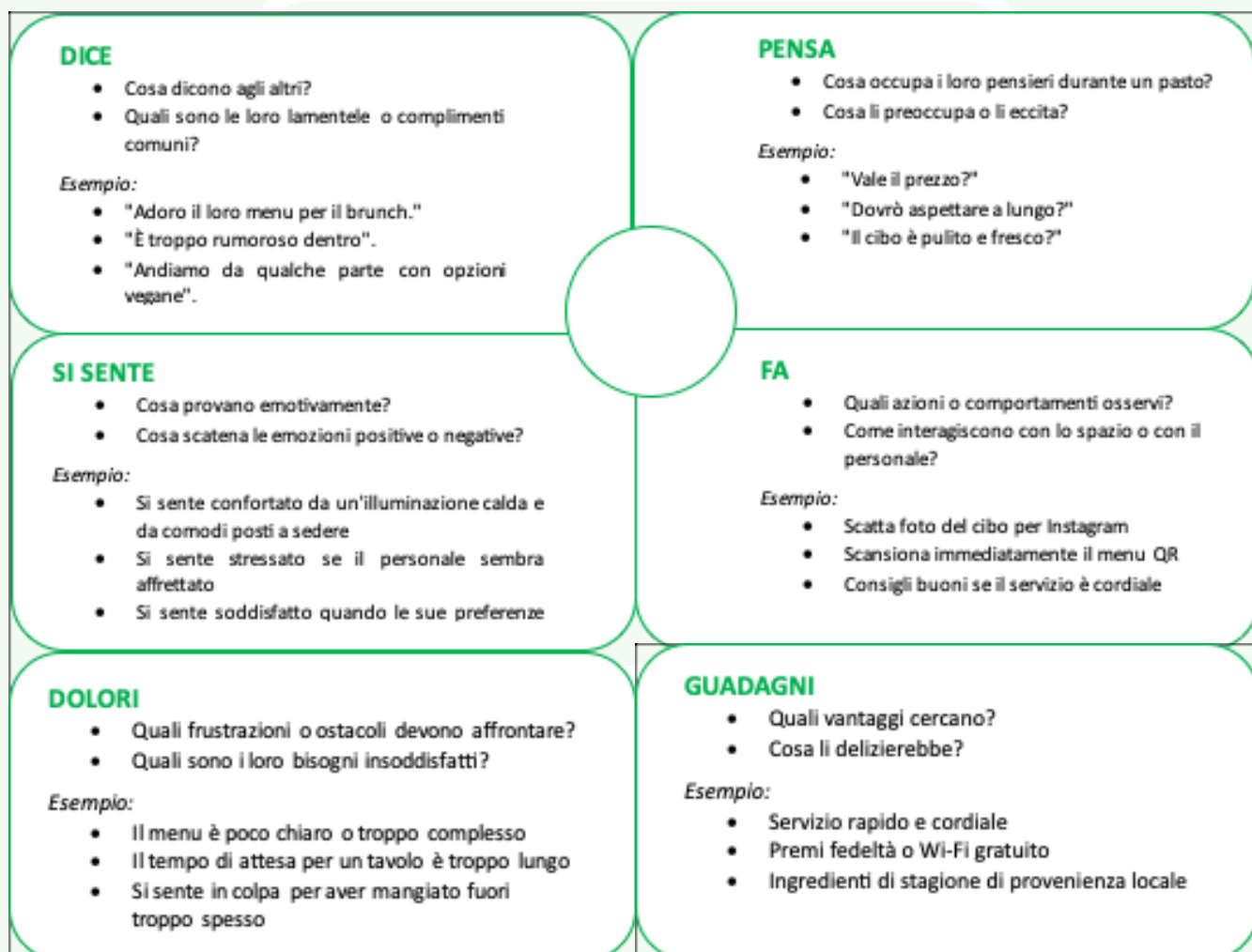
#### 7. Turismo ed esperienze culinarie

- Perché: personalizza le esperienze gastronomiche per i viaggiatori o i buongustai culturali.
- Come: usa le mappe dell'empatia per capire cosa apprezzano questi consumatori (autenticità, narrazione, ingredienti locali) e come si sentono riguardo alle esperienze gastronomiche coinvolgenti.

-

Esempio:

Consumatore target: "Un giovane professionista urbano, tra i 25 e i 35 anni, apprezza la praticità, gli ingredienti di qualità e un ambiente rilassato ma estetico".



## 5.9 Casi di studio

Caso di studio 1: Migliorare l'esperienza culinaria utilizzando la mappatura dell'empatia – "The Urban Bistro"

Background: The Urban Bistro, un ristorante di medie dimensioni in un centro città affollato, ha notato un calo dei consumatori abituali e recensioni online contrastanti che menzionano un servizio lento e la mancanza di personalizzazione.

Applicazione della mappatura dell'empatia: il team di gestione ha creato una mappa dell'empatia incentrata sul consumatore tipico del pranzo. Hanno preso in considerazione:

- Cosa vedono i consumatori: lunghe code, personale occupato, consumatori in attesa.
- Cosa sentono i consumatori: conversazioni stressanti da parte del personale, rumore di fondo.
- Cosa pensano e sentono i consumatori: "Non ho molto tempo per il pranzo" e "Voglio un servizio rapido e cordiale".

- Cosa fanno i consumatori: controllare i loro telefoni con impazienza, chiedere ripetutamente lo stato dell'ordine.

Risultato: utilizzando le informazioni della mappa dell'empatia, The Urban Bistro ha ridisegnato il suo servizio di pranzo introducendo un'app per il pre-ordine, menu per il pranzo più veloci e un servizio al tavolo più proattivo. Ciò ha portato a tempi di attesa più brevi, a una migliore soddisfazione dei consumatori e a un aumento del 20% delle visite ripetute all'ora di pranzo entro tre mesi.

### **Caso di studio 2: Personalizzazione degli ordini online – "Taste2Go"**

Background: Taste2Go, un ristorante informale con un servizio di consegna online in crescita, ha notato alti tassi di abbandono del carrello sul proprio sito Web e sull'app.

Approfondimenti sulla psicologia del consumatore: utilizzando la mappatura dell'empatia, il team ha identificato le principali barriere emotive e psicologiche per i consumatori online:

- Cosa vedono i consumatori: troppe opzioni di menu, interfaccia confusa.
- Cosa si sentono i consumatori (internamente): "Ci vuole troppo tempo... Ordinerò da qualche altra parte".
- Cosa provano i consumatori: frustrazione, stanchezza decisionale.
- Cosa fanno i consumatori: abbandonare l'ordine a metà strada.

Risultato: Taste2Go ha semplificato il suo menu online, ha evidenziato i best-seller e i consigli personalizzati (ad esempio, "I 3 migliori piatti per pranzi veloci") e ha migliorato la velocità di pagamento. Dopo questi cambiamenti, il ristorante ha registrato una riduzione del 35% dell'abbandono del carrello e un aumento delle vendite online complessive.

Attività della mappa dell'empatia: lo scopo di questa attività è quello di farti esercitare a essere empatico analizzando ciò che un personaggio potrebbe pensare, sentire, fare o dire in uno scenario di esempio.

Richieste di informazioni

- Ø Perché dovresti preoccuparti di come si sentono le altre persone?
- Ø In che modo l'empatia può cambiare il comportamento di una persona?
- Ø In che modo non avere empatia può peggiorare una situazione?

### **Richiede**

1. Consumatore per la prima volta in un nuovo ristorante

- Cosa pensano quando entrano? Nervoso, eccitato, insicuro?

- Cosa dicono al momento dell'ordine? Fanno molte domande?
  - Quali azioni intraprendono? Scorrere attentamente il menu, chiedere consigli?
  - Come si sentono riguardo all'atmosfera e al servizio?
2. Un ospite con restrizioni dietetiche (ad es. senza glutine, vegano, allergie)
- Quali preoccupazioni o pensieri gli passano per la mente quando cenano fuori?
  - Cosa esprimono al cameriere o allo chef riguardo alle loro esigenze?
  - Come si comportano quando scansano il menu o chiedono informazioni sugli ingredienti?
  - Quali sentimenti provano se il ristorante soddisfa o meno le loro esigenze?
3. Un consumatore abituale che conosce bene il menu
- Cosa pensano delle modifiche o delle offerte speciali?
  - Cosa dicono dei loro piatti preferiti?
  - Quali comportamenti mostrano la loro lealtà o le loro preferenze?
  - Come si sentono riguardo alla coerenza e alla qualità nel tempo?
4. Una cena in famiglia fuori con i bambini
- Quali pensieri e preoccupazioni hanno i genitori riguardo al menu e all'ambiente?
  - Cosa dicono quando ordinano pasti adatti ai bambini?
  - Quali azioni intraprendono bambini e genitori (ad esempio, condividere i piatti, richiedere modifiche)?
  - Quali sentimenti derivano dalla gestione delle preferenze e delle esigenze dei bambini?
5. Un consumatore in un'occasione speciale (compleanno, anniversario)
- Cosa pensano dell'importanza del pasto e dell'ambiente?
  - Cosa dicono al personale per creare un'esperienza memorabile?
  - Quali azioni intraprendono per festeggiare (ad esempio, ordinare piatti speciali, scattare foto)?
  - Come si sentono riguardo all'atmosfera e ai tocchi personali?
6. Qualcuno che ordina da asporto o consegna a domicilio
- Quali preoccupazioni o pensieri hanno riguardo al packaging e alla qualità degli alimenti?
  - Cosa dicono al momento dell'ordine (richieste o preferenze specifiche)?
  - Quali comportamenti mostrano quando ricevono e disimballano il cibo?

- Quali sensazioni provano se l'ordine è accurato e fresco?

## Disposizioni

- Organizzatevi in piccoli gruppi e scegliete un suggerimento dall'elenco sopra (ogni persona in un gruppo dovrebbe scegliere un suggerimento diverso). Usa il diagramma per aiutarti a compilare la mappa dell'empatia (Allegato 2), descrivendo ciò che la persona potrebbe vivere nello scenario.
- Messaggio per gli studenti: capire come si sente qualcun altro richiede pratica. Più lo provi, più sarai bravo!

The form is a template for an Empathy Map, consisting of five rectangular boxes with light purple headers. The top box is the largest and is intended for a prompt. Below it are four smaller boxes arranged in a 2x2 grid, each with a specific question in its header. The boxes are empty, ready for user input.

disegna e scrivi cosa sta succedendo nel tuo prompt

Cosa la persona sente?

Cosa la persona pensa?

Cosa la persona dice?

Cosa la persona fa?

## 6. Bibliografia

1. Brown, Jennifer Leigh. (2018, 27 giugno). Mappatura dell'empatia: una guida per entrare nella testa di un utente. Disponibile all'indirizzo: <https://uxbooth.com/articles/empathy-mapping-a-guide-to-getting-inside-a-users-head/>
2. Dam, R. F. e Teo, Y. S. (2025, 12 febbraio). Mappa dell'empatia: perché e come usarla. Fondazione per il design dell'interazione – IxDF. Disponibile all'indirizzo: <https://www.interaction-design.org/literature/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it#:~:text=about%20the%20user.,%C2%A9%20interaction%20design%20foundation%2C%20cc%20by-sa%204.0,-Table%20of%20contents>
3. Domino's Tech Company – Come una catena di pizzerie diventa un titano della tecnologia. Disponibile all'indirizzo: <https://www.youtube.com/watch?v=5VA4DtA5cmU&t=366s>
4. Feldman, Loren. (2016, 8 novembre). Le letture imperdibili di oggi per gli imprenditori: come Domino's Pizza si è reinventata come azienda tecnologica. Disponibile all'indirizzo: <https://www.forbes.com/sites/lorenfeldman/2016/11/28/todays-must-reads-for-entrepreneurs-how-dominos-pizza-reinvented-itself-as-a-tech-company/>
5. Come il coronavirus ha decimato l'industria della ristorazione da un giorno all'altro. Disponibile all'indirizzo: <https://www.youtube.com/watch?v=1OgG4REB3g4>
6. Shah, Khayal. (2024, novembre) La psicologia del comportamento dei consumatori. Comprendere la decisione economica nell'era dei social media e della gratificazione immediata. Disponibile all'indirizzo: [https://www.researchgate.net/publication/387425678\\_THE\\_PSYCHOLOGY\\_OF\\_CONSUMER\\_BEHAVIOUR\\_UNDERSTANDING\\_ECONOMIC\\_DECISIONS\\_IN\\_THE\\_AGE\\_OF\\_SOCIAL\\_MEDIA\\_AND\\_INSTANT\\_GRATIFICATION](https://www.researchgate.net/publication/387425678_THE_PSYCHOLOGY_OF_CONSUMER_BEHAVIOUR_UNDERSTANDING_ECONOMIC_DECISIONS_IN_THE_AGE_OF_SOCIAL_MEDIA_AND_INSTANT_GRATIFICATION)
7. Youssofi, Alexandra, F. Jeannot, E. Jongmans, M. Dampérat. Progettare l'esperienza digitalizzata degli ospiti: un quadro completo e un'agenda di ricerca. (2023, 20 ottobre). Disponibile all'indirizzo: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/mar.21929>



## Allegato 1

Foglio di lavoro per l'audit tecnico: Valutazione degli strumenti digitali nei ristoranti e nei caffè

<b>Nome:</b>	<b>Datiero:</b>
<b>Nome del ristorante/ caffetteria:</b>	<b>Posizione (Città/ Online):</b>

### Sezione 1: Informazioni generali

Tipo di locale:

☐ Fast food ☐ Casual Dining ☐ Caffetteria ☐ Cucina raffinata ☐ Solo consegna ☐ Altro:

-----

Tipo di osservazione:

☐ Visita ☐ di persona Ricerca ☐ online Esperienza ☐ personale Intervista con il personale

### Sezione 2: Valutazione degli strumenti digitali

Per ogni area sottostante, seleziona le opzioni utilizzate dal ristorante e aggiungi brevi commenti o esempi.

#### 1. Sistemi di ordinazione e pagamento

☐ Ordinazione online tramite sito web

☐ App mobile per ordinare

☐ menu con codice QR Chioschi

☐

per l'auto-ordinazione in negozio Tablet o dispositivi

☐ da tavolo Pagamento contactless/digitale (Apple Pay, Google Pay, ecc.)

☐ Integrazione con piattaforme di consegna (Uber Eats, Deliveroo, ecc.)

Commento: Cosa sembra efficiente o potrebbe essere migliorato?

-----

-----

-----

## 2. Gestione delle relazioni con i consumatori (CRM)

- ☐ Programma
- ☐ di fidelizzazione digitale Newsletter
- ☐ via e-mail Notifiche
- ☐ via SMS o app Promozioni personalizzate Sistema
- ☐ di feedback dei consumatori Sistema di prenotazione con tracciamento dei consumatori (ad esempio, OpenTable)

Commento: In che modo l'azienda mantiene coinvolti i consumatori abituali?

---

---

---

---

## 3. Recensioni online e gestione della reputazione

- ☐ Attivo su Google/TripAdvisor/Yelp
- ☐ Monitora/risponde alle recensioni
- ☐ Incoraggia i consumatori a lasciare recensioni
- ☐ Mostra la valutazione a stelle o le recensioni sul sito/sito web

Commento: Cosa dicono le recensioni? Come risponde l'azienda?

---

---

---

---

## 4. Presenza sui social media

- ☐ Pagina ☐
- Instagram o Facebook attiva Pubblica regolarmente
- ☐ foto/aggiornamenti sul cibo Utilizza influencer o partnership
- ☐ Interagisce con i consumatori in commenti o DM
- ☐ Annunci digitali a pagamento (Google, Meta, ecc.)

## 5. Uso dell'intelligenza artificiale e dell'automazione

- ☐ Chatbot sul sito web o sull'app
- ☐ Consigli ☐
- sugli ordini basati sull'intelligenza artificiale Dispositivi da cucina intelligenti o tecnologia

## Allegato 2

Mappa dell'empatia – Foglio di lavoro

Nome/Tipo

di

persona:

-----

-----

-----

<b>DICE</b>	<b>PENSA</b>
<b>SI SENTE</b>	<b>FA</b>
<b>DOLORI</b>	

# CAPITOLO 4



**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Formazione  
professionale**

**di Cnipa Puglia, Italia**

## Marketing

Migliorare le competenze degli studenti VET nel settore della gastronomia.



	PAGINA
<b>Sezione 1:</b> Introduzione	97
<b>Sezione 2:</b> Fondamenti di marketing per la gastronomia	100
<b>Sezione 3:</b> Analisi di mercato e segmentazione dei clienti nel settore della gastronomia	111
<b>Sezione 4:</b> Posizionamento e strategie di vendita	126
<b>Sezione 5:</b> Marketing digitale avanzato e misurazione dei risultati	139
<b>Sezione 6:</b> Bibliografia	147

# 1..INTRODUZIONE

In un'epoca in cui l'esperienza gastronomica si estende ben oltre il piatto servito a tavola, il marketing rappresenta uno degli strumenti più potenti per costruire, comunicare e differenziare l'identità di un'azienda del settore alimentare. Il progetto GastroNet, rivolto a studenti e formatori in ambito Vocational Education and Training, ha l'obiettivo di sviluppare competenze avanzate nelle tecniche di vendita e promozione, con un forte orientamento alla digitalizzazione.

Questo primo modulo, "Fondamenti di marketing per la gastronomia", è il punto di partenza per esplorare in modo sistematico e consapevole il ruolo strategico del marketing in un settore in continua trasformazione, in cui le abitudini di consumo, i canali di vendita e le aspettative dei clienti evolvono rapidamente.

Secondo Philip Kotler, uno dei massimi esperti mondiali del settore, "il marketing è il processo attraverso il quale le aziende creano valore per i clienti e stabiliscono con loro relazioni forti al fine di ottenere in cambio valore" (Kotler & Armstrong, Principles of Marketing, 2021). Nel contesto gastronomico, questo valore non si limita alla qualità del cibo, ma comprende l'atmosfera, il servizio, lo storytelling del brand e la capacità di coinvolgere i clienti in un'esperienza sensoriale e relazionale completa. Il marketing, quindi, non è una funzione accessoria, ma una componente identitaria e strategica dell'attività di ristorazione.

Il modulo introduce concetti fondamentali attraverso le classiche 4P del marketing – prodotto, prezzo, promozione e distribuzione – con un approccio fortemente applicato al settore gastronomico. Capire come definire un'offerta coerente e attrattiva, come posizionare correttamente i prezzi, quali canali di comunicazione attivare e come distribuire efficacemente i propri prodotti (dalla ristorazione tradizionale al food delivery) è fondamentale per soddisfare le esigenze della clientela contemporanea. Particolare attenzione viene data alle peculiarità del marketing gastronomico, dove il prodotto è intrinsecamente effimero e multisensoriale, e la reputazione si costruisce – o si distrugge – in tempo reale, spesso attraverso recensioni e social media.

In questo senso, il marketing digitale non è più un'opzione, ma una necessità competitiva. Secondo il rapporto 2023 di Statista, oltre il 60% dei consumatori globali consulta i contenuti digitali prima di scegliere un ristorante o un servizio gastronomico.

Le piattaforme digitali consentono di raggiungere il pubblico in modo completo, costruire comunità, raccogliere dati preziosi e misurare con precisione l'impatto delle azioni di marketing. Anche le piccole imprese possono ora accedere a strumenti professionali per posizionarsi in modo efficace e creativo sul mercato, sfruttando la SEO, le campagne sui social media, l'email marketing e lo storytelling visivo.

L'integrazione tra teoria e pratica, tra strategia e operatività, tra tradizione e innovazione promuove una visione del marketing come cultura imprenditoriale, capace di dare voce a ciò che rende unico ogni progetto gastronomico: autenticità, legame con il territorio, qualità artigianale, ma anche capacità di innovare, ascoltare il mercato e anticipare le tendenze. Il marketing diventa così non solo uno strumento per vendere di più, ma un motore identitario che aiuta le aziende a esprimere la propria visione e a trasformarla in valore concreto per i clienti.

Concetti come brand experience, marketing sensoriale, economia dell'attenzione e customer journey stanno progressivamente entrando nel linguaggio professionale della ristorazione. Imparare a progettare esperienze memorabili, a trasformare i clienti in brand ambassador, a fidelizzare i clienti attraverso l'ascolto e la personalizzazione del servizio, significa fare marketing evoluto oggi.

Questo primo capitolo non si limita a fornire definizioni, ma stimola una nuova mentalità: imparare il marketing significa allenarsi a pensare in modo strategico, a leggere il contesto e a creare connessioni autentiche con i clienti. Si tratta di una competenza trasversale, indispensabile non solo per chi intende gestire un'impresa, ma anche per chi aspira ad entrare nel mondo del lavoro con consapevolezza e spirito imprenditoriale. Il modulo è progettato per offrire una base solida, accessibile e stimolante, aprendo la strada a successivi approfondimenti approfonditi: analisi del mercato e del segmento di clientela, posizionamento competitivo, tecniche di vendita e costruzione di campagne digitali misurabili. In un contesto in cui innovazione e tradizione devono dialogare per generare valore, GastroNet propone una formazione pratica, aggiornata e orientata al futuro, capace di coniugare le radici della cultura gastronomica con gli strumenti più evoluti del marketing contemporaneo. Questo capitolo inaugura un percorso che non si limita a trasmettere competenze, ma aspira a formare una nuova generazione di professionisti consapevoli, creativi e digitalmente preparati, pronti a contribuire in modo attivo e innovativo al rilancio e alla valorizzazione del settore.



## 2. Fondamenti di Marketing per la Gastronomia

Il modulo 1, intitolato "Fondamenti di marketing per la gastronomia", è progettato per fornire una base chiara e accessibile per gli studenti della formazione professionale, con un massimo di 5 pagine. Si concentra sui concetti di base del marketing, in particolare le 4P, e li applica al settore della gastronomia, evidenziandone le peculiarità e l'importanza del marketing digitale.

- Obiettivi di apprendimento:
  - Comprendere i concetti di base del marketing (4P: prodotto, prezzo, promozione, distribuzione).
  - Identificare le peculiarità del marketing nel settore della gastronomia.
  - Riconoscere il ruolo del marketing digitale per i ristoranti e le attività gastronomiche.

### Contenuto del modulo

- Introduzione al marketing: definisce il marketing come l'insieme delle attività per creare, comunicare e fornire valore ai clienti, con particolare attenzione al settore della gastronomia.
- Le 4P del marketing: spiega il prodotto (menu, esperienza), il prezzo (strategie di prezzo), la promozione (canali come i social media) e la distribuzione (posizione fisica e online). Gli esempi includono un ristorante che offre piatti vegani per differenziarsi.
- Specifiche del settore della gastronomia: Evidenzia l'importanza dell'esperienza del cliente, del marketing sensoriale (gusto, olfatto, vista), della gestione dell'inventario deperibile e della stagionalità dei menu. Le recensioni online sono fondamentali per la reputazione.
- Tendenze digitali: copre i social media (ad esempio, Instagram per la presentazione dei piatti), le prenotazioni online (ad esempio, TheFork), la consegna basata su app e la gestione delle recensioni. Gli esempi includono Shake Shack che ripubblica le foto dei clienti per aumentare il coinvolgimento.

### 1. Introduzione al marketing

Il marketing è definito come "l'attività, l'insieme delle istituzioni e i processi per creare, comunicare, fornire e scambiare offerte che hanno valore per i clienti, i partner e la società in generale" (fonte: American Marketing Association).

Nel settore della gastronomia, il marketing è fondamentale per attirare i clienti, differenziarsi dalla concorrenza e adattarsi alle esigenze del mercato.

- Esempio: un ristorante deve comunicare non solo il suo menu, ma anche l'esperienza complessiva, come l'atmosfera e il servizio, per fidelizzare i clienti.

Il valore della customer experience nel settore della ristorazione è universalmente riconosciuto. Secondo un rapporto globale di Sprout Social, il 72% dei consumatori ritiene che l'esperienza in un ristorante sia importante quanto il cibo stesso. Ciò sottolinea l'importanza per le aziende di ristorazione di considerare il marketing non solo come uno strumento promozionale, ma come un mezzo per progettare e comunicare un'esperienza complessiva. (Fonte: Sprout Social, "Rapporto sul futuro dell'ospitalità").

## 2. Le 4P del marketing

Le 4P includono Prodotto, Prezzo, Promozione e Distribuzione (Luogo). Ogni elemento è spiegato con esempi specifici per il settore della gastronomia:

- Prodotto: include cibo, bevande, ma anche l'esperienza del cliente, come l'atmosfera del locale. Esempio: un ristorante che offre piatti vegani per attirare un pubblico attento alla salute.
- Prezzo: determina quanto pagano i clienti, con strategie come i prezzi premium per i ristoranti di lusso o i prezzi bassi per i fast food. Esempio: un bar che offre l'happy hour per aumentare il traffico pedonale durante le ore non di punta.
- Promozione: riguarda le attività di comunicazione, come la pubblicità sui social media, i volantini o le collaborazioni con influencer. Esempio: un ristorante che utilizza Instagram per mostrare i suoi piatti e interagire con i follower.

Le strategie di promozione sui social media non si limitano a un'unica piattaforma. Mentre Instagram è l'ideale per i contenuti visivi, TikTok sta diventando sempre più importante, soprattutto per raggiungere i clienti più giovani. A livello globale, il "TouchBistro 2025 State of Restaurants Report" indica che il 48% degli operatori della ristorazione utilizza TikTok, quasi il doppio rispetto all'anno precedente. Ciò dimostra l'importanza di adattare la strategia promozionale ai diversi canali e pubblici di destinazione.

- Distribuzione (luogo): indica dove e come i clienti accedono al prodotto, inclusa la posizione fisica e i canali online come le app di consegna. Esempio: un ristorante che offre un servizio di consegna tramite Deliveroo.

La distribuzione online non si limita alle prenotazioni. La consegna a domicilio rappresenta una fetta crescente del mercato globale della ristorazione. Secondo Statista, si prevede che il mercato mondiale delle consegne di cibo a domicilio supererà i 200 miliardi di dollari entro il 2025. Piattaforme come DoorDash (USA), Uber Eats (globale) e Glovo (Europa, Africa, America Latina) sono diventate canali di distribuzione essenziali, consentendo ai ristoranti di espandere il loro "posto" ben oltre i confini fisici del locale. (Fonte: Statista, "Food Delivery – Worldwide").



### 3. Specificità del settore gastronomico

- Il settore della gastronomia ha peculiarità uniche, come l'enfasi sull'esperienza del cliente, che va oltre il semplice consumo di cibo. Altri aspetti includono:
  - Marketing sensoriale: L'aspetto visivo dei piatti, gli aromi e i sapori sono centrali, spesso valorizzati nelle foto sui social media.
  - Gestione dell'inventario: i prodotti alimentari sono deperibili e richiedono strategie per ridurre al minimo gli sprechi, come le specialità del giorno o le offerte speciali.

- Stagionalità: i menu possono variare in base alle stagioni, influenzando le strategie di marketing, come la promozione di piatti estivi o invernali.

- Esempio pratico: un ristorante che gestisce le recensioni negative in modo professionale per mantenere la fiducia dei clienti.

La gestione della reputazione online è fondamentale a livello globale. Google Reviews è diventato lo strumento di valutazione principale per i consumatori di tutto il mondo. Un'analisi di BrightLocal ha rivelato che l'87% dei consumatori legge le recensioni online delle aziende locali e una valutazione media inferiore a 4 stelle può influenzare in modo significativo le decisioni sulla frequenza. Monitorare e rispondere in modo professionale a tutte le recensioni, su Google e su piattaforme nazionali come Yelp (USA) o TripAdvisor, è quindi una pratica fondamentale. (Fonte: BrightLocal, "Sondaggio sulle recensioni dei consumatori locali").

#### **4. Sostenibilità e pratiche etiche**

Nel 2025 la sostenibilità è ormai diventata un pilastro fondamentale del marketing nel mondo della gastronomia.

I consumatori di oggi sono molto più consapevoli dell'impatto delle proprie scelte alimentari: circa il 60% sta cercando di fare qualcosa di concreto per l'ambiente (Specialty Food Magazine, 2025), mentre il 32% si tiene alla larga da ingredienti che considera malsani o dannosi (Innova Market Insights, 2025).

Ciò si riflette nella crescente domanda di prodotti con etichette chiare e ingredienti locali.

Per i ristoranti non è più sufficiente servire piatti con alghe, muschio marino o lenticchie d'acqua: devono anche raccontare in modo autentico la storia di come lavorano. Dare risalto all'approvvigionamento etico, magari utilizzando carne di qualità con certificazioni green, è un modo per conquistare chi ha a cuore il pianeta.

Insomma, puntare su queste pratiche non solo risponde a ciò che le persone vogliono, ma fa anche emergere il brand come protagonista di un futuro più responsabile.

#### **5. Panoramica delle tendenze digitali**

Nel 2025 i ristoranti europei si troveranno al centro di una trasformazione tecnologica senza precedenti, guidata da consumatori sempre più connessi, consapevoli e attenti alla

sostenibilità, alla privacy e all'autenticità. In questo scenario, le tecnologie emergenti offrono opportunità concrete per innovare il settore senza comprometterne le radici culturali.

L'intelligenza artificiale, ad esempio, non solo ottimizza operazioni come le prenotazioni, la gestione dell'inventario o la previsione della domanda, ma consente anche una profonda personalizzazione dell'esperienza gastronomica, migliorando allo stesso tempo le relazioni con i clienti.

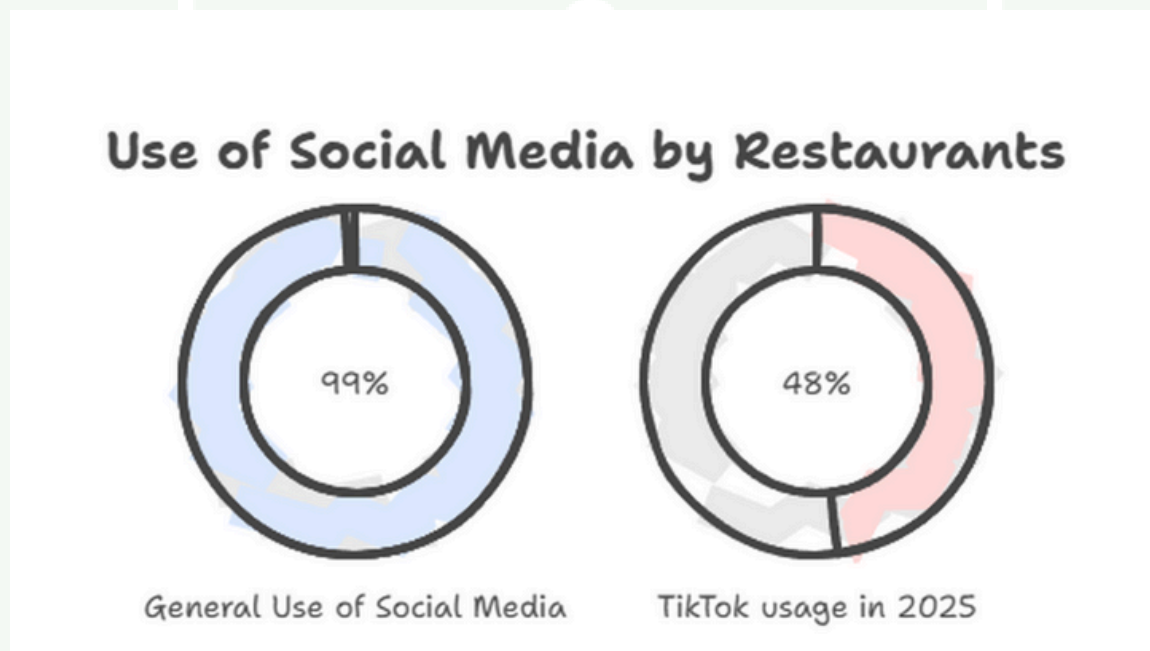
I sistemi di self-ordering e di pagamento contactless, già ampiamente adottati in città come Berlino o Londra, riducono i tempi di attesa e migliorano l'efficienza, mentre le soluzioni tecnologiche di sostenibilità – dall'utilizzo dell'intelligenza artificiale per ridurre gli sprechi alimentari all'impiego della blockchain per tracciare le catene di approvvigionamento – rispondono alla crescente domanda di trasparenza ed eco-compatibilità dell'Europa.

Esperienze immersive, arricchite dalla realtà aumentata, trasformano il momento culinario in un percorso culturale e sensoriale, capace di raccontare le tradizioni culinarie locali attraverso una lente moderna. Allo stesso tempo, l'integrazione omnicanale e l'analisi predittiva consentono una gestione fluida, reattiva e interconnessa che abbraccia l'intero percorso del cliente, sia online che offline.

In questo contesto, la tecnologia non sostituisce l'uomo, ma lo potenzia: strumenti come chatbot intelligenti, dashboard predittive e soluzioni mobile diventano alleati quotidiani per i ristoratori che desiderano coniugare innovazione, efficienza e identità. L'Europa, con le sue normative avanzate e il suo patrimonio gastronomico unico, offre quindi il terreno ideale per un modello di ristorazione intelligente, sostenibile e profondamente umano.

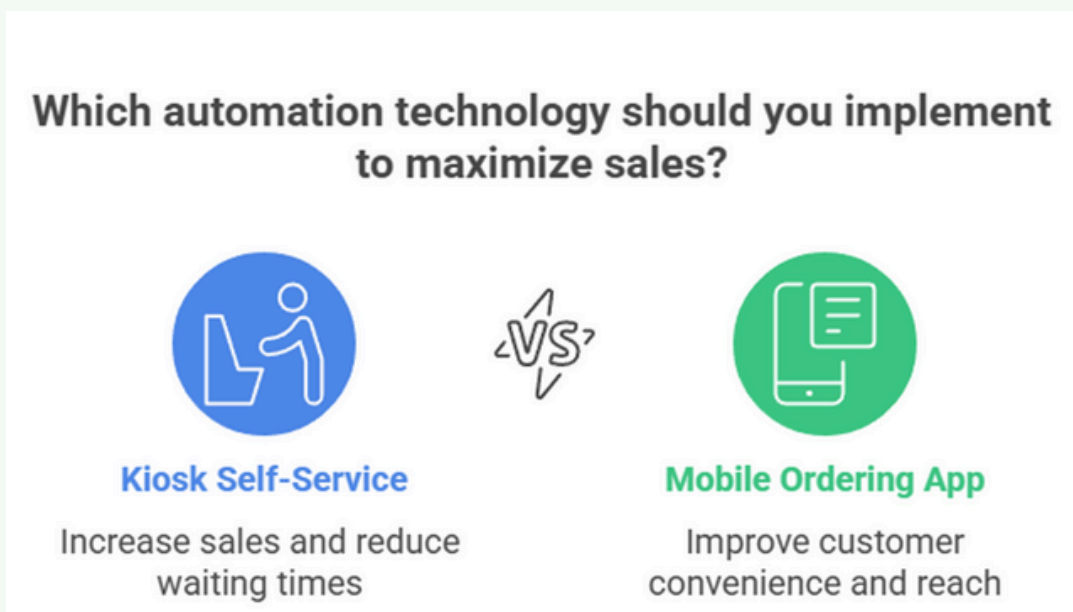
- Il marketing digitale è essenziale per i ristoranti moderni, soprattutto entro il 2025, con una crescente dipendenza dagli strumenti online. Vediamo alcune tendenze che includono:
  - Social media marketing: piattaforme come Instagram, Facebook e TikTok sono ideali per mostrare piatti, condividere contenuti dietro le quinte e interagire con i clienti. Esempio: Shake Shack ha ripostato una foto di un cliente soddisfatto, generando migliaia di like e aumentando l'engagement (Fonte: Nextre Digital).
  - Prenotazioni online: strumenti come TheFork facilitano la gestione delle prenotazioni e attirano nuovi clienti con promozioni personalizzate. Esempio: un

- ristorante italiano utilizza TheFork Manager per ottimizzare le prenotazioni e ridurre le mancate presentazioni (Fonte: TheFork Manager).
- Consegna ed e-commerce: le collaborazioni con app come Deliveroo o Uber Eats ampliano la portata, consentendo ai ristoranti di servire i clienti a casa.
- Gestione delle recensioni: monitorare e rispondere alle recensioni su Google, TripAdvisor o Yelp è fondamentale per mantenere una buona reputazione online.
- Si sottolinea che il panorama digitale si evolve rapidamente, incoraggiando i ristoranti a rimanere aggiornati con le nuove tecnologie.
- Social media: il 99% degli operatori della ristorazione utilizza almeno una piattaforma di social media, con l'utilizzo di TikTok che è quasi raddoppiato al 48% nel 2025. (Fonte: Rapporto sullo stato dei ristoranti TouchBistro 2025)



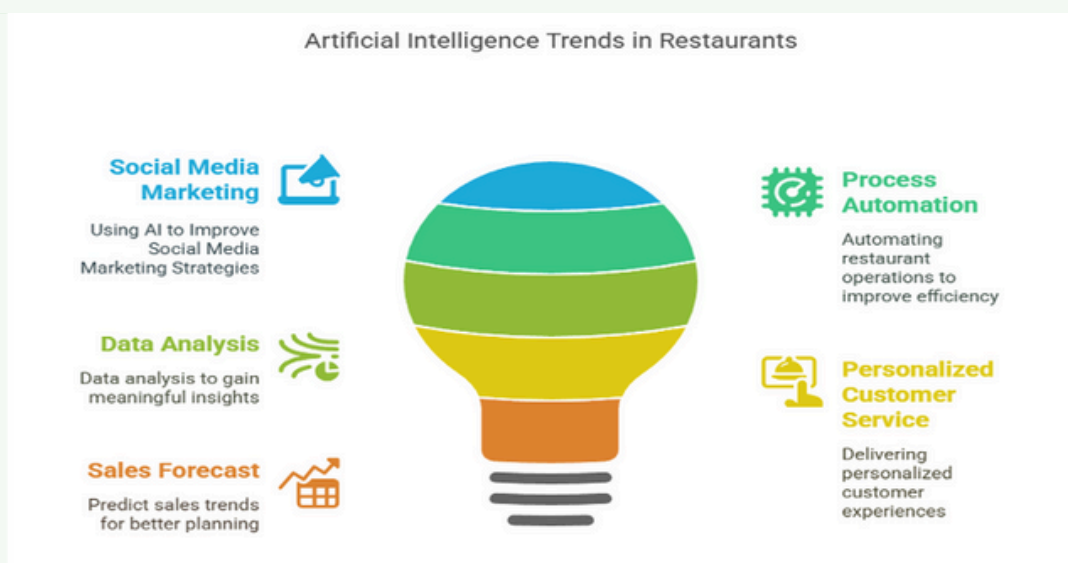
Automazione: l'automazione nei ristoranti sta rivoluzionando il settore a livello globale, con un impatto significativo sulle prestazioni commerciali. Secondo il Rapporto sullo stato dei ristoranti 2025 di TouchBistro, un numero crescente di esercizi di ristorazione sta registrando aumenti delle vendite tra il 25 e il 45% grazie all'implementazione di soluzioni automatizzate. Il fenomeno è confermato anche da altri autorevoli studi: McKinsey & Company evidenzia che l'adozione di tecnologie digitali nel food service può aumentare i margini operativi del 15-20%, mentre Restaurant Technology News riporta che il 73% dei ristoranti che hanno investito nell'automazione ha visto migliorare l'efficienza operativa. Le tecnologie più diffuse includono chioschi self-service, app di ordinazione mobile e sistemi di gestione automatizzati, che consentono di ridurre i tempi di attesa, minimizzare gli errori e ottimizzare l'esperienza del cliente.

. Questa tendenza è particolarmente pronunciata nei mercati europei come la Germania e il Regno Unito, dove l'automazione sta diventando uno standard del settore.



Intelligenza Artificiale: "L'89% degli operatori della ristorazione ha un'opinione positiva sull'uso dell'IA nei ristoranti". (Fonte: Rapporto sullo stato dei ristoranti TouchBistro 2025)

L'interesse per l'Intelligenza Artificiale (AI) nel settore F&B va oltre la semplice curiosità. Secondo lo "State of Restaurant Technology 2024" di CGA Strategy, il 65% degli operatori sta valutando attivamente o ha già implementato soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per ottimizzare l'inventario, personalizzare le offerte e migliorare il servizio clienti. Questo interesse globale riflette il potenziale dell'IA nell'affrontare sfide comuni come lo spreco alimentare e la personalizzazione dell'esperienza. (Fonte: CGA Strategy, "Stato della tecnologia dei ristoranti 2024").





Caso di studio: GianPà Pizzeria Napoletana  
GianPà Pizzeria Napoletana, con sede a Cassino, in Italia, ha utilizzato con successo Instagram per attirare clienti sfruttando il trend marketing. Ad esempio, hanno creato un meme ispirato all'opera d'arte della banana di Cattelan, che ha generato un coinvolgimento significativo sui loro post. Capitalizzando le tendenze virali mantenendo la loro identità di marca, sono riusciti ad attirare nuovi clienti e ad aumentare la loro presenza online.

Fonte: MRKTGRAM – Caso di studio del successo su Instagram

Esercizio 01: Applicazione delle 4P e delle strategie digitali

Obiettivo: Riflettere sull'applicazione pratica dei concetti di marketing in un contesto reale, stimolando l'analisi critica e la creatività.

### **Istruzioni:**

Pensa a un ristorante, una pizzeria, un bar o qualsiasi attività gastronomica che conosci bene (ad esempio, un luogo che frequenti o di cui hai letto online). Scrivi un paragrafo (5–7 frasi) rispondendo alle seguenti domande:

Come si applicano le 4P del marketing (Prodotto, Prezzo, Promozione, Distribuzione)? Fai un esempio specifico per ciascuno. Quali strategie digitali utilizza per attrarre e fidelizzare i clienti? Prendi in considerazione i social media, le recensioni online, le app di consegna o le prenotazioni digitali. Se possibile, identificare un'area di miglioramento per una delle 4P o per le sue strategie digitali.

### **Esempio di risposta:**

Il ristorante "La Bella Vita" applica le 4P in modo efficace. Per Product, offre un menu di piatti italiani con opzioni senza glutine, creando un'esperienza accogliente con un arredamento rustico. Il prezzo è competitivo, con un menu a prezzo fisso per il pranzo per attirare i dipendenti. Per la promozione, utilizza Instagram per pubblicare foto di piatti e video di preparazione, coinvolgendo i follower con sondaggi. La distribuzione include la posizione fisica e il servizio di consegna tramite Uber Eats. Digitalmente, il ristorante è attivo su Google Reviews, rispondendo a ogni recensione, ma potrebbe migliorare la fedeltà creando un programma di fidelizzazione tramite un'app dedicata.

### **Esercizio 02: Analisi di un menu reale**

Obiettivo: Sviluppare capacità di analisi critica valutando un menu reale dal punto di vista del marketing, identificando i punti di forza, i punti deboli e le opportunità di miglioramento.

## Istruzioni:

Scegli un vero e proprio menu da un ristorante, bar o pizzeria (ad esempio, un posto che frequenti, un menu online o uno fornito dall'istruttore). Analizza il menu considerando i seguenti aspetti:

1. Chiarezza: il menu è facile da leggere e capire? Una struttura logica con sezioni ben definite, caratteri leggibili, descrizioni chiare degli ingredienti e allergeni evidenziati consentono ai clienti di ordinare con sicurezza e velocità. La chiarezza riduce l'ansia da scelta e migliora l'esperienza complessiva, soprattutto per i clienti con esigenze dietetiche specifiche o con poca familiarità con il menu.

2. Appeal visivo: il design (colori, immagini, layout) è attraente e invitante da ordinare? L'impatto visivo immediato stimola l'appetito e crea un'esperienza sensoriale che influenza positivamente la selezione dei piatti. Le foto di cibo, sebbene efficaci in alcuni formati come i fast casual o i locali incentrati sul delivery, non sono sempre appropriate: i ristoranti raffinati o tradizionali potrebbero preferire descrizioni evocative che lascino spazio all'immaginazione, mantenendo un approccio più sofisticato. Il contesto del ristorante, la clientela target e il concetto di marca determinano l'applicabilità di questo elemento visivo.

3. Strategia di prezzo: i prezzi sono chiari? Usano tecniche come la tariffazione psicologica (ad esempio, 9,90 euro)? La chiarezza dei prezzi evita sorprese e crea fiducia, mentre le tecniche psicologiche di pricing influenzano la percezione del valore. Il charm pricing (9,90 € invece di 10,00 €) sfrutta la tendenza del cervello a concentrarsi sulla cifra più a sinistra, facendo apparire il prezzo significativamente più basso. Il prezzo ancorato rappresenta un'opzione più costosa per far apparire quella scelta più conveniente. Queste strategie, se applicate con costanza, possono aumentare le vendite senza necessariamente modificare il valore percepito del prodotto.

4. Opportunità di upselling: ci sono suggerimenti per gli abbinamenti (ad esempio, dessert, bevande)? L'upselling strategico guida i clienti verso scelte complementari che aumentano il valore dell'ordine: suggerire un vino abbinato al piatto principale, proporre un dessert a fine pasto o promuovere bevande premium crea sinergie commerciali. Nei menu digitali e nei chioschi self-service, questi suggerimenti possono essere personalizzati in tempo reale in base alle scelte degli ospiti,

massimizzando l'efficacia della proposta e aumentando significativamente lo scontrino medio.

5. Evidenziare le specialità: vengono enfatizzate le specialità o i piatti distintivi? Mettere in risalto i piatti distintivi (signature dish) trasmette chiaramente lo stile e la filosofia culinaria del locale, creando aspettative di qualità superiore che supportano prezzi più elevati. Quando i clienti percepiscono l'unicità e l'eccellenza di un piatto d'autore, sono disposti a pagare di più perché associano il costo a un valore distintivo e all'esperienza esclusiva offerta.

6. Branding: il menu riflette l'identità del locale (ad esempio, logo, stile, storia)? Il menu è uno strumento di comunicazione del brand che deve trasmettere in modo coerente i valori, lo stile e l'anima del ristorante. Elementi come la tipografia coerente con l'arredamento, il tono narrativo delle descrizioni, la presenza del logo e la coerenza dei colori contribuiscono a creare un'esperienza riconoscibile e memorabile che rafforza il posizionamento del locale nella mente del cliente.

Scrivi un breve rapporto (5-7 frasi) che riassume:

- Un punto di forza del menù.
- Un punto debole o un'area di miglioramento.
- Un suggerimento pratico per ottimizzarlo.

Esempio di risposta:

Il menu del ristorante "Sapori di Casa" è chiaro e ben organizzato, con sezioni distinte per antipasti, secondi e dessert, rendendo facile la selezione (punto di forza). Tuttavia, l'appeal visivo è limitato: mancano le foto dei piatti, che potrebbero attirare i clienti (debolezza). Le specialità, come le lasagne fatte in casa, sono evidenziate da un'icona, ma i prezzi sembrano standard senza tecniche di tariffazione psicologica. Per l'upselling, non ci sono suggerimenti di abbinamento vino-cibo. Suggerisco di aggiungere foto accattivanti dei piatti principali e di indicare gli abbinamenti consigliati, come "Prova il nostro tiramisù con un caffè artigianale", per aumentare le vendite.

Fonti e verifica. Per garantire l'accuratezza, sono state consultate risorse come TheFork Manager per le strategie di marketing in Italia, Nextre Digital per gli esempi di social media marketing e la definizione di marketing dell'American Marketing Association. Esempi pratici, come Shake Shack e Piada Italian Street Food, sono stati tratti da articoli recenti, garantendo rilevanza per il 2025.

Tabella riassuntiva delle strategie digitali

Strategia	Descrizione	Esempio pratico
Social Media Marketing	Metti in mostra i piatti, interagisci con i clienti	Shake Shack ripubblica le foto dei clienti, migliaia di like
Prenotazioni online	Gestisci le prenotazioni, riduci le mancate presentazioni	TheFork Manager per promozioni personalizzate
Consegna & E-commerce	Raggiungi i clienti a casa	Collaborazione con Deliveroo per gli ordini online
Gestione delle recensioni	Monitora e rispondi alle recensioni online	Rispondi alle recensioni su TripAdvisor per migliorare

Questa tabella riassume le strategie digitali, facilitando la comprensione per gli studenti.

Modulo 1 Conclusioni – Fondamenti di marketing per la gastronomia. Questo primo modulo ha fornito una base solida e chiara, indispensabile per chi si avvicina al marketing nel settore gastronomico. Abbiamo esplorato i concetti fondamentali delle 4P – prodotto, prezzo, promozione e luogo – e li abbiamo reinterpretati alla luce delle caratteristiche uniche della ristorazione e delle imprese gastronomiche.

Particolare attenzione è stata dedicata al marketing digitale, ormai elemento chiave per attrarre e fidelizzare i clienti, anche per le piccole imprese. L'approccio semplice ma concreto di questo modulo permette agli studenti di acquisire una prospettiva pratica e immediatamente applicabile, ponendo le basi per affrontare i moduli successivi con maggiore consapevolezza strategica.

### Citazioni chiave – Modulo 1

- Guida completa al marketing per ristoranti in Italia | Il gestore di TheFork [<https://www.theforkmanager.com/it-it/blog/gestione-del-ristorante/guida-completa-al-marketing-ristoranti-italia>]
- Social media marketing per ristoranti nel 2025: strategie e consigli – Nextre Digital [<https://www.nextredigital.it/social-media-marketing-ristoranti/>]
- MRKTGRAM – Caso di studio del successo su Instagram [<https://mrktgram.it/case-study-di-successo-su-instagram/>]

[<https://www.touchbistro.com/blog/state-of-restaurants-report/>]

- Nextre Digital: Per l'esempio di strategia di Social Media Marketing con Shake Shack.

Link citato nel testo: <https://www.nextredigital.it/social-media-marketing-ristoranti/>

McKinsey & Company: Per i dati sull'impatto dell'automazione sui margini operativi. Nota: Citato nel testo come "altri studi autorevoli". Il testo non fornisce un link specifico. (Fonte generale: <https://www.mckinsey.com/>)

Inoltre, il testo fa riferimento a piattaforme e aziende specifiche come Deliveroo, Uber Eats, TripAdvisor, Google Reviews, Yelp, Shake Shack, Statista, CGA Strategy, Restaurant Technology News, Hootsuite, Sprout Social, BrightLocal, DoorDash, Glovo, OpenTable, Piada Italian Street Food e National Restaurant Association, che rappresentano fonti informative o esempi pratici, sebbene i collegamenti diretti non siano sempre forniti nel documento originale.

### **3. Analisi di mercato e segmentazione della clientela nel settore gastronomico**

Con il Modulo 1: Fondamenti di marketing per la gastronomia, abbiamo esplorato i concetti di base del marketing. Ora approfondiamo due aspetti cruciali per il successo di qualsiasi attività nel settore della ristorazione: l'analisi di mercato in cui si opera e la segmentazione della clientela, ovvero l'individuazione dei diversi gruppi di persone a cui ci si rivolge. Capire chi sono i concorrenti, quali sono le tendenze e, soprattutto, chi sono i tuoi clienti e cosa vogliono, è fondamentale per prendere decisioni strategiche efficaci (Kotler & Armstrong, 2021).

Questo modulo ti fornirà strumenti pratici per analizzare l'ambiente competitivo e per identificare, comprendere e servire meglio i tuoi segmenti di clienti.

#### **Obiettivi formativi**

Al termine di questo modulo, sarai in grado di:

- Condurre un'analisi di mercato di base, utilizzando strumenti come l'analisi SWOT, per identificare opportunità e minacce per un'attività gastronomica.
- Identificare diversi segmenti di clienti in base a criteri demografici, geografici, comportamentali e psicografici, comprendendo le loro esigenze specifiche.

- Applicare tecniche di segmentazione per sviluppare strategie e offerte di marketing più mirate ed efficaci nel contesto gastronomico.

(Nota per l'educatore): Questo modulo introduce i concetti fondamentali del marketing strategico. È importante adattare la profondità e gli esempi ai contesti culturali specifici di Italia, Polonia e Portogallo, incoraggiando gli studenti a trovare parallelismi locali. Le fonti citate possono servire come ulteriore lettura.

## 1. Comprendere il campo di gioco: analisi di mercato

Prima di definire un menù, lanciare una promozione o anche scegliere l'arredamento, è fondamentale "guardarsi intorno". L'analisi di mercato è il processo sistematico di raccolta e interpretazione delle informazioni sul proprio settore, sui concorrenti e sulle tendenze, al fine di prendere decisioni informate (American Marketing Association, n.d.). Aiuta a:

- Identificare i concorrenti diretti e indiretti e comprendere le loro strategie.
- Comprendere le tendenze del settore (ad esempio, crescita della consegna, domanda di opzioni sane/sostenibili, preferenza per esperienze immersive).
- Scoprire le opportunità non sfruttate nel mercato locale.
- Riconoscere le potenziali minacce esterne (nuove normative, crisi economiche, cambiamenti demografici).

Metodi principali:

- Ricerche di mercato: raccolta mirata di dati primari (sondaggi, interviste, focus group) o secondari (analisi di dati esistenti: rapporti di settore, statistiche ufficiali, recensioni online, dati sui social media). Approfondiremo i sondaggi in seguito.
- Analisi SWOT: uno strumento strategico ampiamente utilizzato per valutare sistematicamente i fattori interni ed esterni che influenzano un'organizzazione (Humphrey, c. 1960–1970, attribuito; vedi ad esempio, Grant, 2019).

## 2. Analisi SWOT: un occhio dentro e uno fuori

L'analisi SWOT è un framework che aiuta a organizzare la valutazione strategica di un'azienda, esaminando quattro aree chiave:

- S – Punti di forza: attributi interni dell'organizzazione che le conferiscono un vantaggio competitivo. Questi sono fattori che l'azienda controlla.
  - Esempio gastronomico: Ottima posizione, chef con grande reputazione, personale esperto e fedele, ricette esclusive, forte marchio locale, base di clienti fedeli.

- **W – Punti di debolezza:** attributi interni dell'organizzazione che la pongono in una posizione di svantaggio rispetto ai concorrenti. Questi sono fattori che l'azienda controlla e su cui può lavorare.
  - Esempio gastronomico: Spazio limitato, attrezzature obsolete, elevato turnover del personale, scarsa visibilità online, menu limitato, difficoltà a mantenere la costanza della qualità.
- **O – Opportunità:** Fattori esterni all'organizzazione, presenti nell'ambiente di mercato, che l'azienda potrebbe sfruttare a proprio vantaggio. Si tratta di fattori che l'azienda non controlla direttamente, ma a cui può reagire.
  - Esempio gastronomico: Aumento del flusso turistico sul territorio, crescente domanda di specifici tipi di cucina (es. vegana, etnica), possibilità di partnership con aziende locali, agevolazioni fiscali per i nuovi assunti, disponibilità di nuove tecnologie di consegna.
- **T – Minacce:** fattori esterni all'organizzazione che potrebbero metterne a rischio il successo o la redditività. Si tratta di fattori che l'azienda non controlla direttamente, ma da cui deve difendersi o adattarsi.
  - Esempio gastronomico: apertura di nuovi concorrenti aggressivi, aumento significativo dei costi delle materie prime o dell'energia, modifica delle normative sanitarie, recensioni negative virali, crisi economica che riduce la spesa dei consumatori.

#### **Esempio di tavolo SWOT (per un bar/bistrot illustrativo "Caffè Aurora")**

Fattori interni (controllabili)	Fattori esterni (non controllabili)
Punti di forza (S)	Opportunità (O)
- Posizione su strada pedonale	- Eventi culturali nel quartiere
- Caffè di alta qualità (specialty)	- Andamento "Smart working" (clienti diurni)
- Atmosfera rilassante e design raffinato	- Crescente domanda di brunch/colazioni
- Buone recensioni online	- Possibilità di utilizzare app di consegna



## Example of SWOT Table (for an Illustrative Café/Bistro "Caffè Aurora")

Fattori interni (controllabili)	Fattori esterni (non controllabili)
Punti deboli (W)	Minacce (T)
- Numero limitato di posti	- Forte concorrenza da parte delle catene vicine
- Difficoltà a gestire le ore di punta	- Aumento dei costi delle materie prime (caffè)
- Assenza di un menu completo per il pranzo	- Possibili restrizioni future (salute)
- Poca notorietà al di fuori del quartiere	- Difficoltà a reperire personale qualificato

La situazione di "Caffè Aurora" appare complessivamente positiva con buone potenzialità di sviluppo. I punti di forza (location, qualità del caffè, atmosfera) sono solidi e ben allineati alle opportunità di mercato (smart working, delivery, trend brunch). Tuttavia, ci sono delle criticità da affrontare: il numero limitato di posti a sedere e l'assenza di un menu completo per il pranzo potrebbero limitare le entrate, soprattutto nelle ore di punta. La forte concorrenza e l'aumento dei costi rappresentano minacce concrete. Conclusioni: Caffè Aurora ha buone basi per la crescita, ma ha bisogno di strategie mirate per ottimizzare la capacità, diversificare l'offerta e consolidare la propria posizione nel mercato locale.

(Considerazioni per i test): La distinzione tra interno/esterno e positivo/negativo è fondamentale ma può generare confusione. Guidare gli studenti con esempi concreti e discussioni di gruppo è fondamentale. Il modello fornito è un'utile semplificazione.

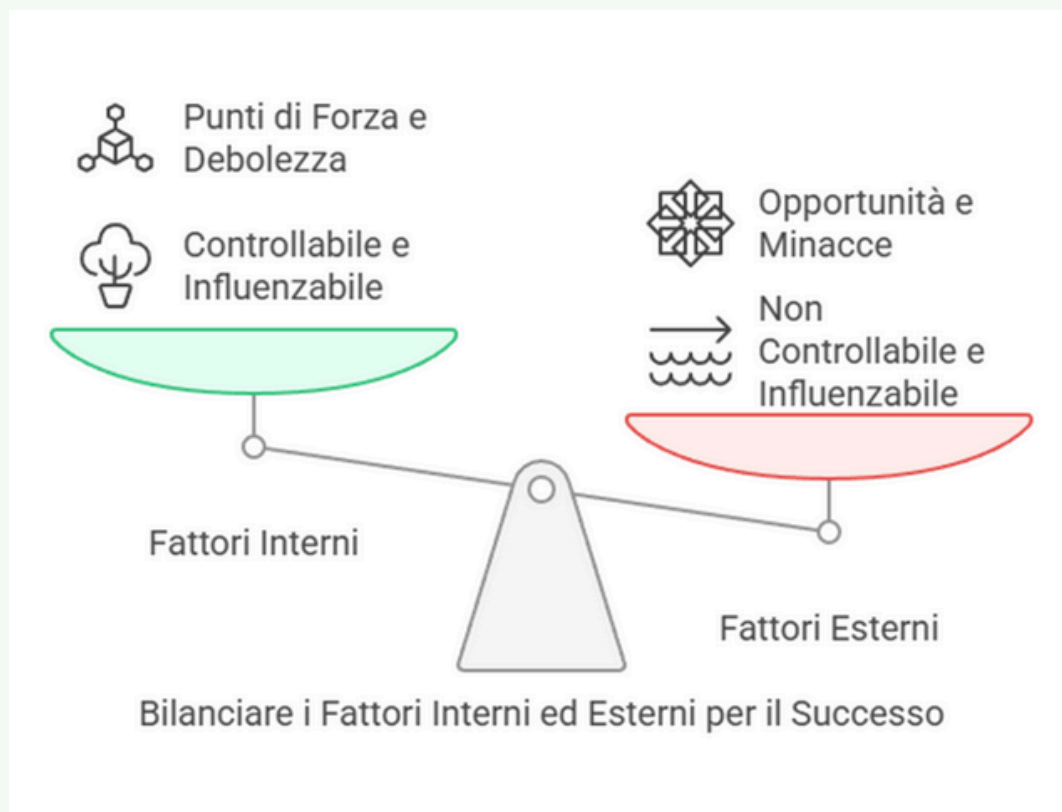
### Esercizio n. 03: Simulazione – Analisi SWOT per una barra locale

- Obiettivo: Applicare il framework SWOT a un contesto reale o realistico

[[1] Con l'aumento del lavoro da remoto (smart working), molte persone lavorano da casa o fuori dall'ufficio e cercano luoghi comodi, accoglienti e dotati di connessione Wi-Fi dove trascorrere parte della giornata lavorativa o del tempo libero. Un bar/bistrot dall'atmosfera rilassante e con un buon servizio, come il "Caffè Aurora", può attrarre questi lavoratori occasionali che:

- Fermarsi per colazione/pranzo,
- Lavorare al computer per un paio d'ore,
- Consumare caffè, bevande e snack durante la giornata.

Il trend dello smart working rappresenta quindi un'opportunità perché aumenta il numero potenziale di clienti diurni, soprattutto durante le ore mattutine o pomeridiane, e incentiva il bar a diventare un "terzo luogo" (dopo casa e ufficio).



- Istruzioni: Pensa a un bar/caffetteria che conosci bene (o uno tipico del tuo contesto locale in Italia, Polonia o Portogallo). Lavorando individualmente o in piccoli gruppi, compilate una tabella SWOT, individuando almeno 2-3 elementi specifici per ogni quadrante.
- Discussione: Confrontare le analisi. Quali strategie potrebbero derivare da questa SWOT (ad esempio, utilizzare un punto di forza per cogliere un'opportunità, minimizzare una debolezza per evitare una minaccia)?

### 3. Conosci i tuoi clienti: segmentazione del mercato

Il mercato non è un blocco unico, ma è composto da individui con gusti, esigenze, budget e motivazioni diverse. La segmentazione del mercato è il processo strategico di divisione di un mercato ampio ed eterogeneo in sottogruppi (segmenti) più piccoli e internamente omogenei per determinate caratteristiche rilevanti (Wedel & Kamakura, 2000).

Perché la segmentazione è fondamentale nel settore gastronomico?

- Targeting Efficace: Permette di concentrare le risorse (marketing, prodotto, servizio) sui gruppi di clienti più attraenti o più in linea con la propria offerta.
- Comunicazione personalizzata: crea messaggi e promozioni che risuonino specificamente con le esigenze e i desideri di ciascun segmento (ad esempio, linguaggio informale per i giovani, attenzione alla convenienza per le famiglie).

- Ottimizzazione dell'offerta: Adattare il menu, gli orari, l'atmosfera, i servizi (ad esempio, area giochi, Wi-Fi, opzioni senza glutine) per soddisfare le esigenze specifiche dei segmenti target.
- Miglior posizionamento: Definire e comunicare in modo chiaro l'identità unica e il valore del proprio locale rispetto ai concorrenti, agli occhi dei segmenti scelti.

Basi comuni per la segmentazione (spesso combinate tra loro):

### **1. Segmentazione demografica: divide il mercato in base a variabili come:**

- Età (ad esempio, Generazione Z, Millennial, Baby Boomers)
- Genere
- Reddito (ad esempio, scaglioni di spesa)
- Occupazione (ad esempio, studenti, dipendenti, liberi professionisti)
- Livello di istruzione
- Dimensioni e ciclo di vita della famiglia (ad esempio, single, giovani coppie, famiglie con bambini piccoli/adolescenti).
- Esempio gastronomico: Un ristorante di alta cucina si rivolge a coppie/professionisti di età compresa tra i 35 e i 60 anni con reddito medio-alto; una paninoteca vicino a una scuola si rivolge a studenti (14–18 anni) con budget limitato.

### **2. Segmentazione geografica: divide il mercato in base alla posizione geografica:**

- Nazione, Regione (considerando le specificità culturali e culinarie di Polonia, Italia, Portogallo)
- Dimensioni della città o del centro
- Quartiere (ad esempio, residenziale, commerciale, turistico, universitario)
- Clima.
- Esempio gastronomico: Un ristorante nel centro di Lisbona avrà un'alta percentuale di turisti internazionali, mentre una trattoria in una città della Puglia si concentrerà sui residenti e magari sul turismo enogastronomico locale.

### **3. Segmentazione comportamentale: divide i clienti in base alla loro conoscenza, atteggiamento, uso o risposta al prodotto/servizio:**

- Occasione d'uso: Pranzo di lavoro, cena romantica, aperitivo con gli amici, festa di compleanno, spuntino veloce.
- Vantaggi ricercati: Convenienza, qualità, velocità, esperienza unica, stato, salute, prezzo basso.

- Stato utente: Non utente, ex-utente, potenziale, nuovo, regolare.
- Frequenza di utilizzo: Utente occasionale, medio, pesante (cliente fedele).
- Livello di fedeltà: Inesistente, medio, forte, assoluto.
- Esempio gastronomico: Clienti fedeli che vengono ogni settimana rispetto a clienti che provano il posto solo per un'occasione speciale. Clienti che cercano solo il prezzo più basso rispetto a clienti disposti a pagare di più per gli ingredienti biologici.

#### **4. Segmentazione psicografica: divide i clienti in base allo stile di vita, alla personalità, ai valori e agli interessi:**

- Stile di vita: attento alla salute, ambientalista, nottambulo, casalingo, sportivo, culturalmente attivo.
- Personalità: Socievole, introversa, avventurosa, tradizionalista.
- Valori: Attenzione alla sostenibilità, ricerca del lusso, importanza della tradizione.
- Esempio gastronomico: Un locale specializzato in birre artigianali attira appassionati e intenditori; un caffè letterario attira persone interessate alla cultura e alla tranquillità.

(Nota per l'educatore): Sottolinea che la segmentazione più efficace spesso combina diverse basi (ad esempio, "Giovani professionisti urbani (demo/geo), attenti alla salute (psicopatici), alla ricerca di un pranzo veloce ma di qualità (comportamentale)").

Esempio di segmentazione illustrata per una pizzeria

- Segmento 1: Famiglie locali
  - Caratteristiche: Residenti nel quartiere, bambini in età giovani/scolare, reddito medio.
  - Esigenze principali: Menù per bambini, prezzi convenienti/offerte per famiglie, ambiente informale e tollerante al rumore, servizio rapido, disponibilità di seggioloni/fasciatoi.
- Segmento 2: Studenti universitari
  - Caratteristiche: 18-25 anni, budget limitato, vive vicino al campus (se applicabile), attivo sui social media.
  - Esigenze chiave: Offerte speciali/sconti per studenti, porzioni abbondanti, orari di apertura serale/notturna, Wi-Fi gratuito, ambiente informale per gruppi.

- Segmento 3: Coppie per una cena informale
  - Caratteristiche: 25–45 anni, residenti o lavoratori della zona, in cerca di una serata piacevole ma non troppo formale/costosa.
  - Esigenze principali: Atmosfera accogliente, pizza di buona qualità (anche con opzioni gourmet), selezione di bevande (birra/vino), servizio attento ma non invadente, possibilità di prenotare.
- Segmento 4: Lavoratori per la pausa pranzo
  - Caratteristiche: Dipendenti/professionisti che lavorano nelle vicinanze.
  - Esigenze chiave: Servizio estremamente rapido, menu a prezzo fisso per il pranzo o opzioni rapide (pizza al taglio), convenienza.

### CICLO DI PERSONALIZZAZIONE DEL CLIENTE

Il processo di personalizzazione parte dall'identificazione del segmento attraverso segnali comportamentali (timing, azienda, scelta del tavolo).

Fase 1: Riconoscimento – Il personale identifica il tipo di cliente fin dal primo contatto

Fase 2: Adeguamento – Proposte mirate (menù specifici, promozioni, servizi)

Fase 3: Esperienza personalizzata – Ambiente, tempi e servizi personalizzati

Fase 4: Feedback e Fidelizzazione – Raccolta delle preferenze per le visite future

### STRATEGIA: UNA PIZZERIA PER TUTTI!

La chiave del successo è adattare l'offerta in tempo reale: menu digitali con proposte segmentate, riconoscimento delle esigenze, ambiente flessibile e sistema di fidelizzazione che ricorda le preferenze individuali.

Ciclo di Personalizzazione dell'Esperienza del Cliente



- (Nota): Questo è un esempio generico. Ogni pizzeria dovrà individuare i propri segmenti più rilevanti in base al contesto specifico.

Personalizzazione è la parola d'ordine nel marketing gastronomico per il 2025 e tutto ruota intorno ai dati. Con programmi di fidelizzazione coinvolgenti e sondaggi ben realizzati, i ristoranti raccolgono informazioni per offrire qualcosa di unico: sconti su misura o consigli che riflettono i gusti individuali. Questo non solo rende i clienti più felici, ma li spinge a tornare e a spendere di più (Specialty Food Magazine, 2025). C'è anche una crescente passione per i cibi che fanno bene e le consistenze che sorprendono: le bevande al collagene o gli snack leggeri sotto le 100 calorie sono di tendenza (Innova Market Insights, 2025) e il mix di croccante e cremoso aggiunge quel tocco in più che piace. Sfruttare queste idee aiuta i ristoranti a distinguersi e a creare un rapporto speciale con chi li sceglie.

Caso di studio illustrativo: Starbucks – Adattamento delle offerte in base alla segmentazione

Starbucks è un ottimo esempio di come un'azienda del settore food & beverage utilizzi la segmentazione per adattare la propria offerta e soddisfare le esigenze di diversi gruppi di clienti.

### **1. Segmentazione utilizzata: Starbucks non si rivolge a un mercato indifferenziato, ma lo divide utilizzando criteri:**

- Demografia: età (studenti, giovani professionisti, adulti), reddito (offerta sia di prodotti standard che di opzioni premium).
- Aree geografiche: Adattamento dei formati dei negozi (piccoli e veloci nelle aree dei pendolari, grandi e confortevoli nei quartieri residenziali o vicino alle università).
- Psicografico: Stile di vita (persone impegnate in cerca di comodità, persone che cercano un "terzo posto" tra casa e lavoro per rilassarsi o lavorare).
- Comportamentale: Occasione di utilizzo (caffè veloce al mattino, pausa pomeridiana, riunione di lavoro), Livello di fedeltà (premiato tramite l'app e il programma Rewards).

### **2. Adattamento dell'offerta (conseguenza della segmentazione):**

- Prodotti diversificati: Ampia gamma di bevande (dal caffè base alle elaborate creazioni stagionali come il Pumpkin Spice Latte), varie opzioni alimentari (dolce, salato, salutare) per soddisfare gusti e momenti di consumo diversi.

- Formati di negozio variabili: piccoli negozi da asporto (segmento: pendolari/clienti frettolosi), grandi negozi con Wi-Fi e posti a sedere (segmento: studenti/lavoratori/socializzatori), fino a "Reserve Roastery" per un'esperienza premium (segmento: appassionati/high spender).
- Esperienza personalizzata: l'app mobile consente di effettuare ordini anticipati (convenienza) e offre promozioni mirate in base alle abitudini di acquisto (fidelizzazione).

Questo caso dimostra che comprendere a fondo i propri segmenti di clienti (chi sono, cosa vogliono, come si comportano) è il primo passo fondamentale per poi definire un'offerta (prodotti, servizi, esperienze) che sia realmente rilevante ed efficace per ogni gruppo target. Anche una piccola impresa alimentare può applicare questo principio identificando i suoi 2-3 segmenti chiave e considerando piccoli adattamenti mirati per servirli al meglio.

Questa versione si concentra su come Starbucks utilizza la segmentazione (tema del Modulo 2) per informare le sue decisioni sulle offerte, ponendo le basi per il Modulo 3 in cui verranno discusse in modo più approfondito le strategie di posizionamento e vendita derivate da queste scelte.

Caso di studio illustrativo: Adattamento dell'offerta basato sulla segmentazione

(Nota: questo caso è puramente illustrativo a scopo didattico)

- Scenario: Una tradizionale "Piekarnia-Cukiernia" (panetteria-pasticceria) in una città polacca nota una clientela diversificata.
- Analisi informale: osservando e parlando con i clienti, notano:
  - a. Anziani residenti del quartiere: Clienti mattutini, fedeli, che acquistano pane fresco e dolci tradizionali. Cercano qualità e familiarità.
  - b. Lavoratori: Passano velocemente prima di andare in ufficio, alla ricerca di un caffè e di un prodotto dolce/salato veloce (drożdżówka, pączek, panino). Cercano velocità e convenienza.
  - c. Giovani/Studenti: Venite nel pomeriggio, spesso in gruppo, alla ricerca di bevande (caffè, tè, succhi di frutta) e dolci più "moderni" o "instagrammabili". Cercano un posto dove sedersi, Wi-Fi, un'atmosfera piacevole.



- Segmentazione e azioni:
  - Segmento degli anziani: mantenimento della qualità dei prodotti tradizionali, orari di apertura mattutini affidabili, personale cortese e paziente.
  - Segmento lavoratori: Creazione di "combo colazione" (caffè + dolce/salato) a prezzo fisso, ottimizzazione del flusso di cassa per ridurre i tempi di attesa.
  - Segmento giovane: introduzione di alcuni dolci più moderni (cupcakes, cheesecake), miglioramento dell'area lounge con prese elettriche e Wi-Fi gratuito, promozione sui social media locali (Instagram).

Cercare di accontentare gli anziani, i lavoratori e i giovani è possibile, ma richiede un buon equilibrio. I clienti anziani vogliono continuità e orari affidabili: sono clienti fidelizzati ma con spese contenute. I lavoratori sono il segmento più redditizio, ma richiedono velocità e organizzazione impeccabile, altrimenti si spostano facilmente altrove. I giovani portano visibilità e "tendenza", ma sono meno fedeli e più attenti al prezzo, quindi l'investimento per attrarli deve essere ben ponderato. Rivolgersi a tutti e tre i gruppi insieme può diluire l'identità del luogo e rendere difficile eccellere in qualcosa. Meglio scegliere un target principale – ad esempio i lavoratori, se l'orario di punta è il mattino – e adattarsi agli altri con piccoli accorgimenti: tradizione e cortesia per gli anziani, qualche pasticceria moderna e Wi-Fi per i giovani, senza stravolgere l'organizzazione.

- Risultato illustrativo: Mantenimento della clientela tradizionale, aumento degli incassi medi mattutini, creazione di un nuovo flusso di clienti nel pomeriggio, miglioramento dell'utilizzo della capacità del locale durante la giornata.

Questo caso dimostra come qualsiasi attività tradizionale (non solo le panetterie) possa prosperare adattando la propria offerta a diversi tipi di clienti. La chiave è osservare e ascoltare i clienti per capire le loro esigenze specifiche in base a tempistiche, abitudini e preferenze.

### **Lezioni applicabili ovunque:**

- Non è necessario modificare tutto, basta adattare parti dell'offerta
- Ogni segmento ha esigenze diverse: tempistiche, prodotti, servizi
- Investire in esperienze personalizzate aumenta la fidelizzazione
- La tecnologia (Wi-Fi, social media) aiuta ad attrarre i giovani
- Soluzioni semplici (combo, aree comuni) possono raddoppiare l'attività

Il successo sta nel bilanciare tradizione e innovazione per accontentare tutti!

(Considerazioni per le prove): Gli studenti devono comprendere come l'identificazione dei diversi bisogni di ciascun gruppo porti ad azioni diverse e mirate.

#### Esercizio 04 – Mappa di segmentazione per una pizzeria

Cosa devi fare: immagina (o scegli) una pizzeria nella tua zona. Pensa a chi lo frequenta e dividi i clienti in almeno 3 diversi gruppi (segmenti).

Come fare: per ogni gruppo, scrivere:

1. Chi sono : età, dove vivono, che lavoro svolgono, stile di vita (criteri demografici, geografici, comportamentali, psicologici).
2. Cosa vogliono veramente da una pizzeria: tipo di pizza/prodotti, quale prezzo sono disposti a pagare, che tipo di servizio e atmosfera preferiscono.

Come presentarlo: puoi fare un elenco ben organizzato o, se vuoi renderlo più visivo, una mappa mentale<sup>[1]</sup> con rami per ogni segmento.

Suggerimento digitale: puoi utilizzare strumenti semplici come Canva, Miro, MindMeister o anche solo PowerPoint o Word, utilizzando frecce e colori diversi per ogni segmento.

Esempio pratico (per aiutarti a capire): Pizzeria "Bella Napoli"

##### 1. Segmento famiglie con bambini

- Chi sono: genitori 30-45 anni, vivono vicino alla pizzeria, alla ricerca di un posto tranquillo.
- Cosa vogliono: pizza classica, menu per bambini, prezzi accessibili, spazio confortevole e servizio veloce.

##### 2. Segmento giovani e studenti

- Chi sono: 16-25 anni, amano uscire la sera, usano molto i social.
- Cosa vogliono: pizze speciali o grandi, promozioni (es. 2x1), Wi-Fi e un'atmosfera vivace per socializzare.

##### 3. Segmento lavoratori in pausa pranzo

- Chi sono: 25-50 anni, lavorano in ufficio o nelle vicinanze.
- Cosa vogliono: tranci veloci o pizza al taglio, combo pizza+bibita, servizio veloce e orari puntuali.

[1] Una mappa mentale è un disegno che organizza le idee visivamente: al centro c'è l'argomento principale (ad esempio la pizzeria) e intorno ad esso si estendono rami per vari temi o gruppi (ad esempio famiglie, giovani, lavoratori), con sotto-rami che spiegano dettagli come le preferenze, il prezzo o l'atmosfera. È utile perché rende tutto chiaro e immediato da capire.

#### 4. Raccolta delle informazioni primarie: l'ascolto del mercato

L'analisi SWOT e la segmentazione sono più efficaci se basate su dati reali, non solo su insight. Ecco alcuni semplici metodi per raccogliere informazioni direttamente dal mercato (dati primari):

- Sondaggi brevi e mirati: Strumento versatile per la raccolta di opinioni, preferenze, dati demografici. Può essere cartaceo (al tavolo, alla cassa) o digitale (link tramite codice QR, email, social media).
  - Strumento digitale consigliato: Google Forms ([forms.google.com](https://forms.google.com)) – Gratuito, facile da usare per creare sondaggi, distribuirli e analizzare i risultati.
- Interviste informali: chiedi ai camerieri di scambiare qualche parola con clienti abituali o nuovi per raccogliere feedback spontanei.
- Analisi strutturata delle recensioni online: leggi regolarmente le recensioni su piattaforme come Google Maps, TripAdvisor, TheFork, Pyszne.pl (Polonia), Zomato (Portogallo), ecc., classificando i commenti positivi e negativi per identificare i temi ricorrenti.
- Analisi dei dati interni: Esamina i dati del sistema POS (Point-of-Sale) per capire quali piatti/bevande vendono di più, le ore di punta, lo scontrino medio per tipo di cliente (se tracciabile).
- Osservazione partecipante: osserva attivamente cosa succede nello stabilimento: chi entra, a che ora, cosa ordina, per quanto tempo rimane, come interagisce.

(Nota per l'educatore): Ribadire l'importanza del rispetto della privacy (GDPR) nella raccolta e nella gestione dei dati dei clienti. Spiega come formulare domande neutre e chiare nelle indagini.

#### Esercizio n. 5: Progettare un breve sondaggio tra i clienti

- Obiettivo: Imparare a formulare domande pertinenti per la raccolta di dati utili per la segmentazione e l'analisi SWOT.
- Istruzioni: Immagina di dover capire meglio i clienti di un ristorante di tua scelta (ad esempio, trattoria italiana, ristorante di pesce portoghese, milk bar polacco). Utilizzando Google Forms (o scrivendo su un documento), crea un sondaggio di massimo 5-6 domande. Includi domande che aiutino a capire:
  - Chi sono (ad esempio, fascia d'età, frequenza delle visite).

- Perché scelgono quel luogo (ad esempio, il motivo principale della visita).
- Cosa apprezzano di più e cosa di meno (per SWOT).
- Come ne sono venuti a conoscenza (per il marketing).
- Condivisione: presenta la tua indagine ai tuoi colleghi/insegnanti. Le domande sono chiare? Consentono di raccogliere le informazioni desiderate?

### **Integrazione digitale e strumenti utili**

- Google Forms: per creare, distribuire e analizzare sondaggi (Fonte: Google).
- Google Trends: (trends.google.com) (Video tutorial suggerito per la piattaforma online) Per esplorare l'interesse di ricerca per termini specifici (es. "restauracja wegańska Warszawa", "pizzeria senza glutine Roma", "marisqueira Lisboa") nel tempo e per area geografica, utile per identificare i trend di mercato (Fonte: Google).
- Strumenti di mappatura mentale/collaborazione online: (ad esempio, Miro, Mural, Coggle) Utile per esercizi di brainstorming SWOT e segmentazione.

### **Risultati di apprendimento valutabili**

- Capacità di completare una matrice SWOT pertinente e dettagliata per un determinato caso.
- Capacità di identificare e descrivere almeno tre segmenti di clientela distinti per un'attività gastronomica, giustificando la scelta dei criteri di segmentazione.
- Capacità di progettare un breve sondaggio tra i clienti con domande chiare volte a raccogliere dati rilevanti.

### **Considerazioni finali e linee guida per gli educatori**

- Adattamento culturale: è essenziale che gli esempi, i casi di studio (anche se illustrativi) e le discussioni riflettano le specificità dei mercati gastronomici polacco, italiano e portoghese.
- Interpretazione dei dati: fornire esempi guidati su come interpretare i risultati di un semplice sondaggio o di un'analisi SWOT. Se necessario, utilizzare modelli semplificati.
- Approcci alternativi: per concetti complessi, utilizzare tecniche come "pensare-coppia-condividere" o lavorare su mini-casi in piccoli gruppi.
- Feedback: Integrare momenti di autovalutazione e feedback tra pari sugli esercizi. Utilizza i forum online per domande e risposte asincrone.
- Flessibilità: garantire che le attività siano fattibili sia in aula (interazione diretta) che online (strumenti digitali, discussioni asincrone).

## Conclusione del modulo

Comprendere il proprio mercato e i propri clienti è la base su cui costruire ogni strategia di successo nel settore gastronomico. L'analisi SWOT e la segmentazione non sono esercizi teorici, ma strumenti pratici per prendere decisioni migliori ogni giorno. Le competenze acquisite in questo modulo ti permetteranno di rendere più efficaci le tue future azioni di marketing, soprattutto quelle digitali.

## Key Sources (per approfondimenti) – modulo 2

- Associazione americana di marketing (AMA). (n.d.). Definizioni di marketing. <https://www.ama.org/the-definition-of-marketing/>
- Grant, RM (2019). Analisi strategica contemporanea (10a ed.). Wiley. (Testo di riferimento per l'analisi strategica, include SWOT).
- Google. (n.d.). Moduli Google: creatore di moduli online. <https://www.google.com/forms/about/>
- Google. (n.d.). Tendenze di Google. <https://trends.google.com/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principi di marketing (18a ed.). Pearson. (Testo di marketing fondamentale che copre l'analisi e la segmentazione del mercato).
- Wedel, M., & Kamakura, W. A. (2000). Segmentazione del mercato: fondamenti concettuali e metodologici (2a ed.). Editori accademici Kluwer. (Testo avanzato sulla segmentazione).
- (Nota: fonti specifiche sull'industria della ristorazione locale (Polonia, Italia, Portogallo) possono essere integrate dall'educatore o ricercate dagli studenti come parte di attività aggiuntive).

## 4. : Posizionamento e strategie di vendita

Al termine di questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

1. Definire il posizionamento di un'attività gastronomica (unicità, valore percepito).
2. Sviluppare strategie di vendita (upselling, cross-selling, promozioni) basate sul posizionamento.
3. Applicare tecniche di marketing digitale (SEO, pubblicità, storytelling) per migliorare il posizionamento.

## 1. Il concetto di posizionamento: trovare il proprio spazio

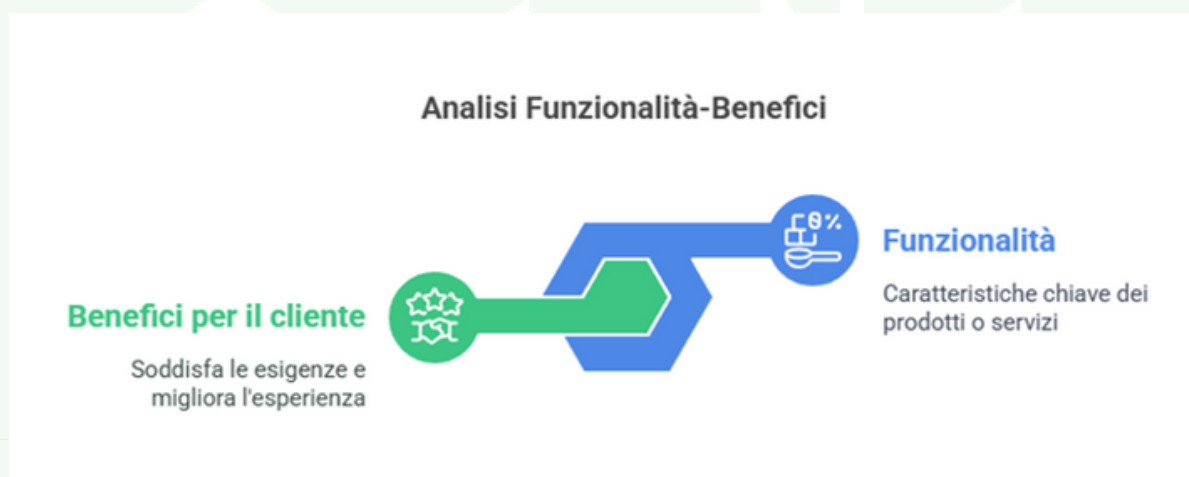
- Definizione: Il posizionamento è l'arte di creare un'immagine distintiva e desiderabile della tua attività nella mente dei clienti target, rispetto ai concorrenti. È la percezione che si costruisce.
- Elementi chiave:
  - Unicità (USP – Unique Selling Proposition): cosa rende l'offerta speciale e diversa? (Ad esempio, ingredienti biologici, ricetta segreta, atmosfera unica, servizio personalizzato).
  - Valore percepito: L'equilibrio tra i benefici ricevuti e il costo sostenuto, come interpretato dal cliente. Il posizionamento influenza fortemente questo valore.
- Importanza: Differenziazione in mercati affollati, attrazione del giusto target, giustificazione del prezzo, orientamento delle decisioni aziendali (menu, design, comunicazione).

## 2. Il concetto di posizionamento: definire il tuo spazio strategico

- Definizione: Il posizionamento è il processo strategico volto a definire e comunicare come vuoi che la tua attività (prodotto, servizio, brand) sia percepita dal tuo specifico target di riferimento, distinguendolo chiaramente dai competitor del mercato. Non è quello che fai al prodotto, ma quello che fai alla mente del potenziale cliente.
- Elementi chiave:
  - Unique Value Proposition (USP – Unique Selling Proposition): è il vantaggio competitivo distintivo e rilevante per il cliente che solo tu puoi offrire o che offri in modo superiore. Risponde alla domanda: "Perché un cliente dovrebbe scegliere te invece di qualcun altro?" Esempi: tecnologia proprietaria, servizio clienti eccezionale, modello di business innovativo (ad esempio, sostenibilità certificata), esperienza utente senza pari.
    - Supporto visivo/digitale:
      - Diagramma di Venn: un cerchio rappresenta "Cosa vogliono i clienti", un altro "Cosa offrono i concorrenti", un terzo "Cosa offri tu". L'area di sovrapposizione tra "Cosa vogliono i clienti" e "Cosa offri", escludendo "Cosa offrono i concorrenti", evidenzia la potenziale USP.



- Tabella di confronto caratteristiche/benefici: confronta le tue caratteristiche chiave e i vantaggi per i clienti con i principali concorrenti. (Può essere creato in Fogli Google, Excel, tabella in Presentazioni/Documenti).



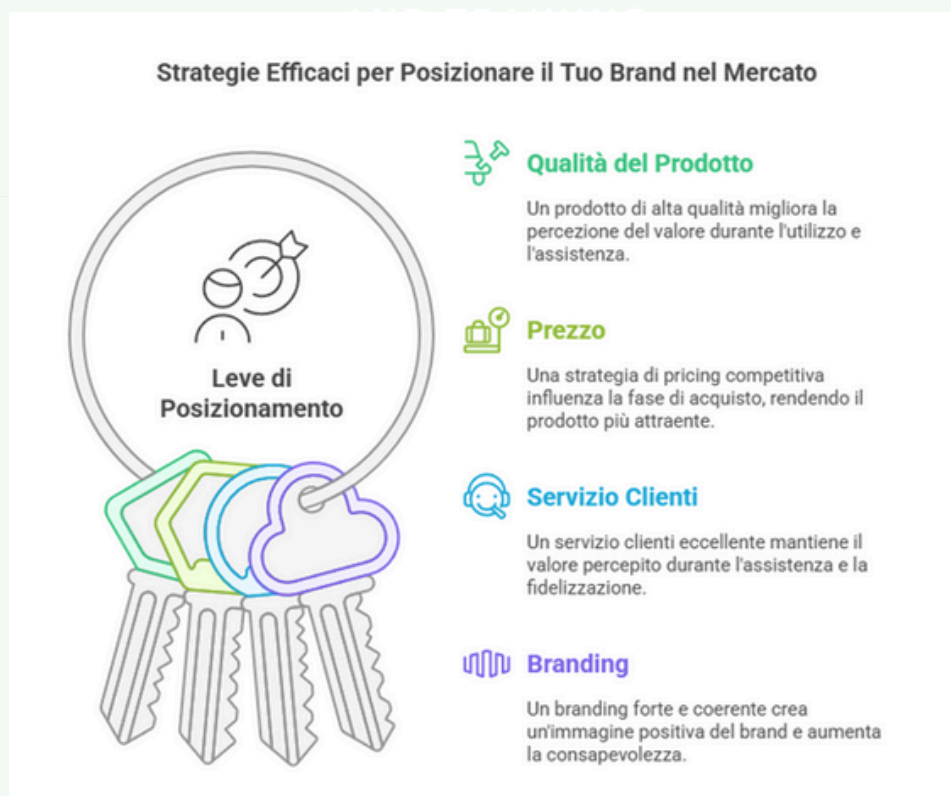
- Valore percepito: è il giudizio complessivo del cliente sulla relazione tra benefici ricevuti (qualità, servizio, immagine, risultati) e costi sostenuti (prezzo, tempo, impegno). Un posizionamento forte influenza positivamente questa percezione, giustificando anche un prezzo premium.
  - Supporto visivo/digitale:
    - Grafico comparativo: mostra il tuo "punteggio" percepito su diversi attributi chiave (ad esempio, qualità, innovazione, servizio) rispetto ai concorrenti. (Può essere creato in Excel, Fogli, Presentazioni).





- Customer Journey Map: evidenzia i punti di contatto in cui il valore viene percepito (o eroso) dal cliente, collegandoli alle leve di posizionamento.

Il viaggio del cliente in un ristorante: tutto inizia con la prenotazione online, dove una procedura semplice e professionale trasmette immediatamente un'immagine di innovazione. Quando arrivano, l' accoglienza è fondamentale: un sorriso o un tempo di attesa mal gestito possono fare la differenza. A tavola, consigliare un vino con competenza non è solo vendere, ma un modo per posizionarsi come esperti del gusto. Alla fine, salutarsi con cura e professionalità lascia un ricordo positivo. Ogni passaggio è legato a leve strategiche come il servizio, la qualità e la cura del cliente: se ben gestite, creano valore; se trascurate, lo erodono. Insomma, ogni dettaglio conta per creare un'esperienza indimenticabile!



- Importanza strategica: è fondamentale per:
  - Differenziazione: distinguersi nei mercati saturi.
  - Focus: Attrarre e fidelizzare il segmento di clienti più redditizio.
  - Pricing Power: Mantenere i prezzi in linea con il valore offerto.
  - Coerenza: Guidare le decisioni operative (marketing, prodotto, vendite, comunicazione) verso un obiettivo comune.

### 3. Analisi e selezione del posizionamento strategico

- Analisi della concorrenza: Mappatura sistematica dei concorrenti (diretti, indiretti, potenziali concorrenti). Analisi dei loro:
  - Posizionamento dichiarato e percepito.
  - Punti di forza e di debolezza (Analisi SWOT).
  - Strategie di prezzo e riferimento al target.
  - Quote di mercato e performance.

Per ottenere un'analisi competitiva davvero efficace, è fondamentale partire da un'accurata mappatura dei competitor e studiarli sotto i vari aspetti strategici. Di seguito spiegherò i passaggi principali, inclusa la spiegazione del concetto di quota di mercato e il suo utilizzo per valutare la forza di un'azienda sul mercato.

1. Identificare e mappare i concorrenti Il primo passo consiste nel dividere i concorrenti in categorie:

- Concorrenti diretti: offri prodotti o servizi simili ai tuoi e rivolgiti allo stesso pubblico.
- Concorrenti indiretti: propongono soluzioni diverse ma che soddisfano le stesse esigenze del cliente.
- Potenziali concorrenti: aziende che potrebbero entrare nel mercato, come startup innovative o imprese di settori affini. Sapere chi sono e come operano è la base di qualsiasi strategia competitiva.

2. Analizza i concorrenti nel dettaglio Una volta identificati, è utile analizzarli su diversi livelli:

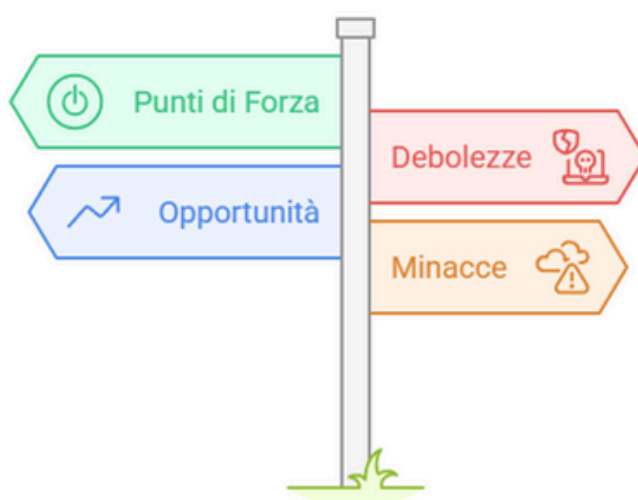
Posizionamento: dichiarato vs percepito

- Dichiarata: l'immagine che comunicano ufficialmente (messaggi pubblicitari, branding, storytelling).
- Percepito: l'effettiva reputazione che hanno agli occhi dei clienti (recensioni, feedback, percezione qualità/prezzo).

## Punti di forza e di debolezza (Analisi SWOT)

- Punti di forza: risorse economiche, riconoscibilità del brand, canali distributivi, capacità di innovare.
  - Punti deboli: problemi operativi, scarsa qualità percepita, scarsa visibilità.
  - Opportunità: trend di mercato favorevoli, nicchie ancora inesplorate.
  - Minacce: nuovi entranti, cambiamenti normativi, instabilità economica.
- **Matrice SWOT del concorrente: una matrice per ogni concorrente chiave.**

### Come analizzare efficacemente un concorrente?



## Strategie di prezzo e target

Capire se si punta su prezzi premium, low cost o rapporto qualità-prezzo e conoscere il proprio target (età, reddito, stile di vita, abitudini di acquisto) aiuta a capire come posizionarsi in modo competitivo.

## Quote di mercato e performance

La quota di mercato è la percentuale delle vendite di un'azienda rispetto al mercato totale. È un indicatore chiave della sua forza e capacità di penetrazione.

- Come viene calcolato? Se il mercato vale 1 miliardo di euro e un'azienda genera 100 milioni di fatturato, la sua quota è del 10%.
- Perché è importante? Indica il peso reale di un'azienda rispetto ai competitor e aiuta a capire chi domina il settore.
- Tipi di condivisione:
  - Per volume (unità vendute).

- Per valore (ricavi).
- Relativo (rispetto al leader di mercato).

### Esempio pratico

<b>Società</b>	<b>Fatturato (€)</b>	<b>Quota di mercato</b>
<i>Totale mercato</i>	<i>1,000,000,000</i>	<i>100%</i>
<i>Azienda A</i>	<i>150,000,000</i>	<i>15%</i>
<i>Azienda B</i>	<i>100,000,000</i>	<i>10%</i>
<i>Azienda C</i>	<i>75,000,000</i>	<i>7,50%</i>

La quota di mercato, insieme ad altri indicatori come la crescita, la redditività e la fedeltà al marchio, aiuta a definire con precisione la posizione competitiva di un'azienda. Analizzando questi dati in modo sistematico, si ottiene un quadro completo che guida le decisioni strategiche.

Database dei concorrenti: un foglio di calcolo strutturato per raccogliere e confrontare i dati chiave sui concorrenti in modo sistematico.

Database dei concorrenti: un foglio di calcolo strutturato per raccogliere e confrontare sistematicamente i dati chiave sui concorrenti.



- Strumento chiave: Mappa di posizionamento percettivo
  - Che cos'è: Un diagramma cartesiano che visualizza la percezione dei marchi/prodotti sul mercato lungo due assi che rappresentano gli attributi chiave per il cliente (ad esempio, Prezzo vs. Qualità; Innovazione vs. Tradizione; Prestazioni vs. facilità d'uso; Nicchia vs. mercato di massa).



- Obiettivo: Identificare cluster competitivi, spazi di libero mercato ("oceani blu"), aree di sovrapposizione e opportunità di riposizionamento o differenziazione.

Definire l'identità di posizionamento

1. Target di riferimento: Identifica in modo chiaro il tuo cliente ideale, creando una o più personas.
2. USP (Unique Selling Proposition): scegli il tuo elemento distintivo in base a ciò che ti rende unico rispetto ai concorrenti e a ciò che è rilevante per il target.
3. Dichiarazione di posizionamento: formula interna che guida tutte le strategie.  
Esempio: per [target], [brand/prodotto] è [categoria] che offre [vantaggio chiave] grazie a [motivo credibile].

## Riassunto del caso di studio: "Mar Sustentável"

- Obiettivo di posizionamento: Essere riconosciuto come il ristorante di riferimento a Lisbona per un'esperienza culinaria di pesce di alta qualità, autentica e dimostrabilmente sostenibile, rivolta a un pubblico consapevole e disposto a pagare un prezzo premium.
- Leve strategiche chiave:
  - Approvvigionamento esclusivo da pesca sostenibile certificata.
  - Menù dinamico in base alla stagionalità e alla disponibilità locale.
  - Programmi attivi di riduzione dello spreco alimentare.
  - Utilizzo di materiali eco-compatibili nei locali.
  - Comunicazione trasparente (storytelling sulla filiera, partnership con le ONG).
- Risultati attesi (relativi al posizionamento): Creazione di una forte identità distintiva del marchio, attrazione del target specifico, giustificazione del premium price, fedeltà basata su valori condivisi.
- Supporto visivo/digitale:
  - Riepilogo della strategia di una pagina (diapositiva/PDF): un documento che riassume l'obiettivo, l'USP, la dichiarazione di posizionamento, le leve chiave e i KPI previsti.
  - Infografica (Canva, Piktochart): visualizza l'impatto della sostenibilità (ad esempio, kg di plastica risparmiati, sostegno ai pescatori locali) per comunicare il "Reason Why".

## 4. Dalla teoria alla pratica: strategie di vendita coerenti

- Connessione fondamentale: Ogni azione di vendita deve rafforzare il posizionamento scelto. Lo stile, le proposte, le promozioni devono essere coerenti con l'immagine che si vuole proiettare (lusso vs. convenienza; tradizione vs. innovazione).
- Tecniche di vendita chiave:
  - Upselling: proporre un'opzione di valore più elevato. Esempio gastronomico: Suggestire il vino "Riserva" o l'ingrediente "premium".
  - Cross-selling: offerta di prodotti complementari. Esempio gastronomico: Consigliare un contorno specifico, un dessert abbinato al caffè, un aperitivo.

- Promozioni mirate: Offerte speciali allineate al posizionamento e al target. Esempi gastronomici : Menu degustazione (Posizionamento gourmet), Sconto studenti (Posizionamento convenienza/Target), Programma fedeltà (Posizionamento community), Offerta lancio di nuovi piatti (Posizionamento novità).



[Linee guida per gli educatori]: utilizzare il gioco di ruolo per simulare l'up-selling (proporre un prodotto superiore) e il cross-selling (suggerire prodotti complementari) in modo appropriato al contesto culturale e al posizionamento dell'istituto.

## 5. Migliorare il posizionamento con il marketing digitale

Gli strumenti digitali sono essenziali per comunicare unicità, raggiungere il target e supportare le vendite.

- Local SEO (Search Engine Optimization): essere trovati su Google/Maps.
  - Azioni: parole chiave rilevanti per il posizionamento (sul sito web, su Google Business Profile, menu online), gestione delle recensioni, informazioni aggiornate.
- Annunci online mirati (ad es. Meta Ads – Facebook/Instagram):
  - Azioni: Definisci il target (interessi, dati demografici, geografia), crea annunci visivamente accattivanti coerenti con il brand, utilizza messaggi chiari con CTA (call to action).
  - [Integrazione digitale]: Tutorial video sulla creazione di una campagna Meta Ads di base per i ristoranti.
- Digital Storytelling: creare una connessione emotiva.
  - Azioni: Raccontare la storia/i valori (sito web, social), mostrare "dietro le quinte", presentare il personale/i fornitori, spiegare l'origine dei piatti.



## Esercizi pratici integrati

- Esercizio n. 5: Creare una campagna promozionale per un nuovo menu
  - Compito: Definire obiettivo, target, offerta, canali di comunicazione per un nuovo menu (es. menu autunnale), garantendo la coerenza con un posizionamento assegnato (es. "Trattoria Tradizionale").
  - Modalità: Gruppo (di persona/online).
- Esercizio n. 6: Creazione di un Post Sponsorizzato (Social Media)
  - Compito: Sviluppare il testo e il concetto visivo per un post sponsorizzato (FB/IG) correlato alla promozione precedente, specificando il target dell'annuncio.
  - Modalità: Individuale/Coppie.
  - [Considerazioni sui test]: Valuta la coerenza tra posizionamento, messaggio pubblicitario, target e immagine proposta.
- Esercizio n. 7: Mettere tutto insieme
  - Simulazione: Offerta speciale di progettazione per un segmento specifico
    - Scenario: dato il profilo di un ristorante (ad esempio, "Aperitiv bar con prodotti locali") e un segmento target da attrarre (ad esempio, "Turisti buongustai").
    - Compito:
      1. Riaffermare il posizionamento dell'establishment.
      2. Creare un'offerta speciale mirata (es. "Aperitivo Degustazione Territoriale").
      3. Delineare una strategia di vendita con almeno due tecniche (es. cross-selling di prodotti locali, promo "porta un amico").
      4. Descrivi la comunicazione attraverso almeno uno strumento digitale (es. post IG geolocalizzato, storia FB).
    - Modalità: Gruppo con presentazione.
    - [Integrazione digitale]: opzione per utilizzare il simulatore online (se disponibile) o un foglio di calcolo guidato per testare l'impatto delle strategie.

## Conclusioni del modulo

Definire correttamente il posizionamento di un'impresa gastronomica è la base su cui costruire ogni strategia di vendita efficace. Come sottolineano Kotler e Keller in Marketing Management e Ries and Trout nel classico Positioning: The Battle for Your Mind, la capacità di essere percepiti come unici nella mente del cliente rappresenta il vero vantaggio competitivo.

Per un ristorante o un'impresa gastronomica questo significa chiarire il proprio valore distintivo, comunicandolo in modo coerente e riconoscibile.

Una volta definito il posizionamento, le strategie di vendita – dall'upselling al cross-selling, fino alle promozioni mirate – diventano strumenti per migliorare l'esperienza del cliente e rafforzare la relazione con esso. L'obiettivo non è solo quello di aumentare i ricavi, ma di costruire fiducia e continuità nel tempo.

Il marketing digitale offre straordinarie opportunità per amplificare il posizionamento: corsi e risorse come quelli di HubSpot Academy o Google Digital Training permettono di approfondire SEO, social media marketing e content strategy, competenze indispensabili per chi opera nel settore. Per chi lavora con un forte radicamento territoriale, la conoscenza di strumenti come Google Business Profile, supportata da guide specializzate come quelle di Moz Local e SEMrush, è fondamentale per migliorare la visibilità locale e intercettare nuovi clienti.

Anche i social media giocano un ruolo strategico: le linee guida di Meta Business Suite e i suoi tutorial ufficiali mostrano come strutturare campagne efficaci su Facebook e Instagram, fondamentali per raggiungere un pubblico in target.

Infine, il successo sostenibile non si misura solo in termini di vendite, ma anche nella capacità di allinearsi a tendenze e valori condivisi. In questo senso, esempi e studi provenienti da realtà come Food for Soul o iniziative legate a Slow Food offrono spunti preziosi per chi desidera costruire un'impresa che coniughi qualità gastronomica, responsabilità sociale e attenzione all'ambiente.

Integrare questi elementi, supportandosi con dati di mercato affidabili (ad esempio report FIPE, statistiche ISTAT o analisi di Deloitte e Nielsen), significa non solo rafforzare il posizionamento, ma anche prendere decisioni strategiche basate su informazioni solide. In sintesi, chi sa coniugare posizionamento chiaro, strategie di vendita coerenti e uso intelligente del marketing digitale, supportato da dati e valori autentici, non solo migliorerà le proprie performance commerciali, ma diventerà un punto di riferimento nel panorama gastronomico contemporaneo.

Fonti e citazioni (esempi e risorse consigliate) – modulo 3

- Concetti fondamentali di marketing e posizionamento:
  - Kotler, P., & Keller, K. L. (edizioni recenti). Gestione del marketing. Pearson.  
(Consulta l'edizione più aggiornata disponibile).

- Ries, A., & Trout, J. (Edizioni recenti). Posizionamento: la battaglia per la tua mente. McGraw-Hill.
- Marketing digitale e risorse pratiche:
  - HubSpot Academy: Corsi gratuiti e blog su Inbound Marketing, Social Media Marketing, Content Marketing. (<https://academy.hubspot.com/>)
  - Google Digital Training (ex Google Garage): Corsi su marketing digitale, SEO, SEM. (<https://learndigital.withgoogle.com/digitaltraining>)
- SEO locale:
  - Guida ufficiale al Profilo dell'attività su Google (precedentemente Google My Business): (<https://support.google.com/business/>)
  - Blog e guide da risorse specializzate come Moz Local (<https://moz.com/learn/local>) o SEMrush Blog (<https://www.semrush.com/blog/category/local-seo/>).
- Marketing sui social media (Meta Ads):
  - Meta Business Suite e Centro assistenza per le aziende: guide ufficiali, tutorial e best practice per le inserzioni di Facebook e Instagram. (<https://www.facebook.com/business/>)
- Restauro sostenibile (ispirazione per il caso di studio):
  - Articoli e report di associazioni di settore (es. Food for Soul, Slow Food) o pubblicazioni specializzate sulla ristorazione sostenibile (consultare banche dati accademiche o riviste di settore aggiornate).
- Dati di mercato e ricerche:
  - Rapporti settoriali specifici per i paesi partner (Italia, Polonia, Portogallo) da fonti quali associazioni di categoria (ad esempio, FIPE in Italia), istituti nazionali di statistica (ad esempio, ISTAT), società di consulenza (ad esempio, Deloitte, Nielsen).

## 5. Marketing digitale avanzato e misurazione dei risultati

### Obiettivi formativi

Impariamo come progettare una campagna di marketing digitale completa, utilizzare gli strumenti per misurare l'efficacia delle nostre azioni e adattare le strategie in base ai

feedback e ai dati raccolti.

L'obiettivo è quello di consentirti di sfruttare al meglio le potenzialità digitali per promuovere prodotti e servizi gastronomici in modo efficace e misurabile.

## Contenuto

### 1. Creazione di campagne digitali

Il marketing digitale non è semplicemente una somma di post sui social media o e-mail promozionali: è un ecosistema strategico in cui creatività, pianificazione e analisi dei dati lavorano insieme per generare valore. Per il settore gastronomico, i canali digitali diventano potenti strumenti narrativi e commerciali in grado di attrarre, coinvolgere e fidelizzare i clienti.

- **Social Media:** Instagram, Facebook e TikTok offrono un palcoscenico visivo ideale per comunicare l'identità di un locale. Non si tratta solo di foto, ma di esperienze condivise: brevi video, live streaming dalla cucina, quiz interattivi e contenuti generati dagli utenti possono rafforzare le relazioni con la community. Strumenti come Instagram Reels o collaborazioni con food influencer locali rappresentano leve di engagement ad alto impatto.
- **Email Marketing:** le newsletter moderne non sono più generiche, ma intelligenti. Grazie all'automazione e alla segmentazione, è possibile inviare contenuti personalizzati in base agli interessi, alla frequenza delle visite o al comportamento di acquisto dei clienti. Una comunicazione personalizzata, tempestiva e ben progettata può trasformarsi in uno strumento di fidelizzazione a lungo termine.

[<https://mailchimp.com/it/resources/email-marketing-field-guide/>]



Nell'ambito del marketing digitale avanzato, l' email marketing si rivela uno degli strumenti più efficaci in termini di ROI (Return on Investment). Secondo recenti studi di settore, come quelli pubblicati dalla Data & Marketing Association (DMA) nel 2019, ogni euro investito in campagne email può generare fino a 42 euro di ritorno economico. Questo canale, se ben progettato, permette una comunicazione diretta, personalizzata e misurabile con i clienti, trasformando semplici lettori in clienti fedeli e ambasciatori del brand.

- Google Ads e pubblicità geolocalizzata: le campagne su Google – ma anche su YouTube o Google Maps – permettono di intercettare la domanda locale in tempo reale. Con strategie intelligenti come il retargeting o la promozione di menu stagionali nelle vicinanze, è possibile raggiungere il cliente giusto al momento giusto.



Il grafico qui sopra illustra il ciclo di vita di una campagna Google Ads. Inizia con la creazione dell'annuncio, prosegue con la selezione delle parole chiave, l'impostazione del budget e termina con l'analisi dei risultati. Ogni fase è fondamentale per ottimizzare le prestazioni e massimizzare il ritorno sull'investimento.

## 2. Strumenti di analisi

Per capire se le tue campagne stanno funzionando, hai bisogno di dati. Ecco due strumenti fondamentali:

1. Google Analytics: questo è uno strumento gratuito che ti consente di monitorare il traffico sul tuo sito web. Con questo strumento, puoi scoprire da dove provengono i tuoi visitatori, quali pagine attirano maggiormente il loro interesse e come interagiscono con i tuoi contenuti. Le informazioni fornite da Google Analytics sono preziose per identificare le aree che funzionano bene e quelle che necessitano di miglioramenti. Utilizzando questi dati, puoi ottimizzare le tue campagne e migliorare l'esperienza dell'utente sul tuo sito.



2. Social Media Insights: ogni piattaforma di social media offre strumenti di analisi interni, come Instagram Insights e Facebook Analytics, che forniscono dati dettagliati sulle prestazioni dei tuoi post. Questi strumenti ti mostrano quanti utenti hanno visualizzato i tuoi contenuti, quanti hanno interagito con essi e quali tipi di post hanno avuto più successo. Analizzando questi dati, puoi comprendere meglio il comportamento del tuo pubblico e adattare le tue strategie di contenuto per massimizzare il coinvolgimento e la portata.

I dati sono preziosi, ma solo se li usi per migliorare. Ad esempio, se noti che i post video ottengono più Mi piace rispetto alle immagini statiche, concentrati maggiormente sui video. Oppure, se una particolare offerta via e-mail ha portato a molte prenotazioni, ripetila in futuro.

Il customer journey, dal primo contatto alla conversione. Le fasi principali comprendono:

- 1.Consapevolezza: il cliente scopre il prodotto o il servizio.
- 2.Considerazione: il cliente valuta le opzioni disponibili.
- 3.Decisione: Il cliente decide di effettuare un acquisto.
- 4.Fedeltà: il cliente diventa un acquirente abituale.



### Esempi pratici

- Case Study guidato: "Gelateria Dolce Sogno" ed Email Marketing
  - Situazione: Una piccola gelateria artigianale italiana con un buon prodotto ma saldi stagionali e poca fidelizzazione dei clienti.
  - Azione: hanno iniziato a raccogliere gli indirizzi e-mail dei clienti in negozio (offrendo un piccolo sconto sul prossimo acquisto in cambio dell'iscrizione alla newsletter). Hanno inviato una newsletter settimanale semplice ma curata: presentazione del "gusto della settimana", una breve storia sull'origine di un ingrediente e una promozione esclusiva per gli abbonati (ad esempio, "Porta questa email e ricevi un cono da 3 euro al prezzo di uno da 2,50 euro").



- Risultato: nel giro di 6 mesi, hanno costruito una lista di oltre 800 contatti fedeli. Le promozioni via email hanno portato a un aumento significativo delle visite nei giorni feriali e, grazie a offerte mirate in formato famiglia, hanno quasi triplicato le vendite di vaschette da asporto rispetto all'anno precedente.
- Misurazione: hanno monitorato il numero di clienti che hanno utilizzato il codice sconto via e-mail e hanno monitorato l'aumento delle vendite di vaschette.
- Esercizio n. 8: Creazione di una campagna sociale per un evento
  - Obiettivo: Promuovere una "Serata Paella & Sangria" in un ristorante (obiettivo: 40 prenotazioni).
  - Passi (da fare insieme o come esercizio individuale):
    - i. Target: Chi vogliamo raggiungere? (Ad esempio, adulti 25-55 anni, interessati alla cucina spagnola, residenti/lavoratori nel raggio di 15 km).
    - ii. Messaggio e creatività: Cosa scriviamo? Quali foto/video utilizziamo? (Ad esempio, testo: "Voglia di Spagna? Unisciti a noi giovedì sera per la nostra Paella & Sangria Night! Menù fisso a 25€. Prenota il tuo tavolo!" + Foto invitante di paella e sangria).
    - iii. Call to Action: Cosa vogliamo che facciano? (Ad esempio, il pulsante "Prenota ora" che porta al modulo di prenotazione online o al numero di telefono).
    - iv. Canale e Budget (Ipotesi): Campagna su Facebook e Instagram Ads, con un budget di 50€ per 5 giorni, mostrando l'annuncio al target definito.
    - v. Misurazione (cosa guarderemo dopo): numero di clic sul link, costo per clic, numero di prenotazioni generate tracciate (chiedendo per telefono o nel modulo online "Come ci hai trovato?").
- Esercizio n. 9: Creare una newsletter per un ristorante
 

Scrivi una newsletter per un ristorante immaginario che promuove un menu stagionale. Ricorda di includere un oggetto accattivante, un design pulito e un chiaro invito all'azione (ad esempio, "Prenota ora!").

### Note su casi di studio

Ristorante "La Trattoria del Sole" Un ristorante italiano a Berlino ha aumentato le prenotazioni del 40% grazie a una campagna Instagram basata su storie e reels. Hanno collaborato con influencer locali e creato contenuti che mostravano non solo il cibo ma anche l'atmosfera del luogo.

Food Truck "Street Pasta" Un food truck di pasta fresca ha utilizzato Google Ads per attirare i clienti durante gli eventi cittadini. Investendo solo 200 euro al mese, hanno ottenuto un ROI del 500%.

### **Analisi della coerenza dei dati nei due casi di studio**

L'andamento delle performance ottenuto da "La Trattoria del Sole" appare del tutto coerente con le strategie adottate. L'aumento del 40% delle prenotazioni, attribuito a una campagna Instagram basata su Stories e Reels, è plausibile se si considera l'elevata potenza visiva di questo canale per il settore della ristorazione. I contenuti che combinano piatti ben presentati e scorci dell'atmosfera locale sfruttano perfettamente il meccanismo dello storytelling emozionale, mentre la collaborazione con influencer locali garantisce un altissimo livello di credibilità e coinvolgimento, soprattutto in città dinamiche e internazionali come Berlino.

Anche i dati del food truck "Street Pasta" sembrano convincenti. Un ritorno sull'investimento (ROI) del 500%, ovvero un profitto di 1.000 € su un investimento di 200 € al mese in Google Ads, è realistico per questo tipo di attività, soprattutto durante gli eventi cittadini che concentrano un gran numero di potenziali clienti in un'area riservata. L'utilizzo del geo-targeting, infatti, permette di intercettare il pubblico proprio nel momento in cui è più propenso all'acquisto, mantenendo al minimo i costi di promozione, caratteristica imprescindibile per piccole realtà mobili come i food truck.

Nel complesso, entrambi i casi dimostrano coerenza strategica, numerica e operativa: i canali scelti sono perfettamente allineati con gli obiettivi, le performance riportate rientrano in scenari realistici e le tattiche utilizzate sono adeguate al tipo di attività.

Questo modulo ha fornito una panoramica completa e mirata delle competenze necessarie per progettare e gestire campagne digitali nel settore gastronomico. Abbiamo visto non solo come costruire strategie efficaci, ma anche come misurare i risultati e adattarli in base ai dati, trasformando ogni azione in una concreta opportunità di crescita.

I concetti trattati – dall'utilizzo avanzato di Google Ads e Analytics (Google Skillshop) alle strategie di Facebook e Instagram Ads (Meta Blueprint), fino alle tecniche di email e content marketing (HubSpot Academy) – sono stati selezionati appositamente per rispondere alle esigenze di chi opera in questo mercato.

L'integrazione con risorse come Think with Google e blog specializzati garantisce inoltre una prospettiva aggiornata e pratica, indispensabile per rimanere competitivi.

In sintesi, quanto appreso in questo modulo rappresenta una base solida e completa per il livello avanzato, perché combina visione strategica e capacità analitica: due elementi ormai imprescindibili per trasformare il marketing digitale in un vero e proprio strumento di successo.

## 6. Fonti e Risorse Utili

Per chi volesse approfondire, ecco delle risorse affidabili (spesso in inglese, ma indispensabili):

1. Google Skillshop: corsi gratuiti ufficiali su Google Ads e Google Analytics.
  - Collegamento: <https://skillshop.withgoogle.com/>
2. Meta Blueprint: corsi gratuiti ufficiali su marketing e pubblicità su Facebook e Instagram.
  - Collegamento: <https://www.facebook.com/business/learn>
3. HubSpot Academy: corsi gratuiti su Email Marketing, Social Media, Content Marketing. Molto pratico.
  - Collegamento: <https://academy.hubspot.com/>
4. Think with Google Italy Blog: dati e approfondimenti di Google sul mercato italiano.
  - Collegamento: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/it-it/>
5. Blog specifici per ristoranti (da cercare): Ad esempio, TheFork Manager Blog, blog di sistemi gestionali per ristoranti (spesso hanno sezioni di marketing).
6. Guida ufficiale di Google Analytics – <https://analytics.google.com>

## Disclaimer

Le attività, i prodotti e le informazioni presentate in questa analisi riflettono solo le opinioni dell'autore. La Commissione europea non è responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Nel processo di stesura sono stati utilizzati strumenti di intelligenza artificiale a supporto dell'elaborazione, della sintesi e della strutturazione dei contenuti, in linea con standard di accuratezza, inclusività e aggiornamento delle informazioni.



# GastroNet

EDUCATION  
AND TRAINING

# CAPITOLO 5



## Social Media in Gastronomia

**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Formazione  
professionale**

**Di Zakład Doskonalenia Zawodowego w Kielcach, Polonia**

# Social Media in Gastronomia

Migliorare le competenze degli studenti VET nel settore della gastronomia.



	PAGINA
<b>Sezione 1:</b> Introduzione	<b>151</b>
<b>Sezione 2:</b> Piattaforme social e strategie di ristorazione.	<b>153</b>
<b>Sezione 3:</b> Pubblicità sui social media.	<b>157</b>
<b>Sezione 4:</b> L'influenza dei media sui profitti nel settore della ristorazione.	<b>159</b>
<b>Sezione 5:</b> . Utilizzare i media per generare profitti nel settore della ristorazione in Polonia.	<b>161</b>
<b>Sezione 6:</b> Aspetto della ricerca	<b>164</b>
<b>Sezione 7:</b> Prove.	<b>170</b>
<b>Sezione 8:</b> Analisi comparativa.	<b>173</b>
<b>Sezione 9:</b> Riepilogo del capitolo.	<b>174</b>
<b>Sezione 10:</b> Bibliografia.	<b>178</b>
<b>Sezione 11:</b> Esercizi	<b>179</b>



## Descrizione.

Lo scopo di questo capitolo è quello di fornire agli studenti che studiano per un'istruzione professionale nel settore della ristorazione conoscenze e abilità pratiche nell'utilizzo dei social media. Dimostra come piattaforme come Facebook, Instagram, YouTube e TikTok possano supportare la promozione dei ristoranti, la comunicazione con i clienti, la costruzione del marchio e la crescita delle vendite.

Gli studenti impareranno a conoscere le specificità dei mercati polacco, italiano e portoghese, che consentiranno loro di comprendere le differenze culturali e le preferenze dei consumatori. Le competenze acquisite consentiranno ai futuri professionisti della ristorazione di creare contenuti coinvolgenti, pianificare campagne di marketing, analizzare gli effetti delle attività online e comunicare efficacemente con i clienti in un ambiente digitale dinamico.

Il capitolo contiene quattro principali aree tematiche che supportano lo sviluppo delle competenze degli studenti:

- 1.L'importanza dei social media nella gastronomia e nelle strategie di comunicazione : il ruolo dei canali digitali nella promozione dei locali, nella costruzione dei marchi, nel coinvolgimento dei clienti e nella creazione di contenuti visivi e storytelling.
- 2.Caratteristiche delle piattaforme e degli strumenti di marketing: le specifiche di Facebook, Instagram, YouTube e TikTok, l'esecuzione di campagne pubblicitarie, l'analisi dei risultati e l'efficacia delle attività online.
- 3.Mercati nazionali, europei e prospettive culturali: esempi pratici di utilizzo dei social media in Polonia, Italia e Portogallo, tenendo conto delle differenze culturali e delle preferenze dei consumatori.
- 4.Applicazione pratica di conoscenze e casi di studio: implementazione di contenuti educativi attraverso esempi di vita reale dal settore della ristorazione, sviluppo delle competenze pratiche degli studenti e costruzione di esperienza nell'ambiente digitale.

L'unità è stata progettata pensando all'apprendimento flessibile, supportando sia l'apprendimento di persona che quello digitale. Particolare enfasi è posta sui metodi di apprendimento attivo, sulla collaborazione e su un approccio aperto e accessibile che riflette la natura multiculturale e interdisciplinare della gastronomia contemporanea.



## 1. Introduzione.

I social media sono attualmente uno dei canali di comunicazione più importanti per il settore della ristorazione. Grazie a loro, gli stabilimenti possono non solo promuovere i loro menu e le offerte speciali, ma anche costruire relazioni con i clienti, plasmare l'immagine del marchio e rispondere ai feedback. In tempi in cui i consumatori fanno spesso scelte culinarie basate su raccomandazioni online, la presenza sui social media diventa cruciale per il successo.

In Polonia, Italia e Portogallo, le piattaforme dei social media svolgono un ruolo significativo nel plasmare le tendenze culinarie e promuovere la gastronomia locale. Ogni paese ha le sue caratteristiche uniche: in Polonia domina la pubblicità dinamica, in Italia la tradizione e l'autenticità sono enfatizzate e in Portogallo la gastronomia si combina con il turismo e lo stile di vita.

Per il settore della ristorazione, i social media sono principalmente uno strumento visivo. I clienti "mangiano con gli occhi", quindi buone foto, brevi video e video per la preparazione dei piatti hanno un enorme impatto sulle decisioni di acquisto. Piattaforme come Facebook, Instagram e TikTok ti consentono di raggiungere sia gli ospiti locali che i turisti e, grazie alla possibilità di indirizzare gli annunci, possono anche andare a specifiche fasce d'età o interessi.

Le conoscenze e le competenze dei professionisti della ristorazione in merito al ruolo dei media sono fondamentali, poiché i media, sia tradizionali che digitali, hanno un impatto significativo sulla percezione del settore della ristorazione, sulla promozione dei servizi e sulla promozione delle relazioni con i clienti. Ecco alcune aree chiave in cui i professionisti della ristorazione dovrebbero possedere conoscenze e competenze:

### 1. Comprendere il ruolo dei media nella promozione della gastronomia.

- Media tradizionali (TV, radio, stampa): i lavoratori della ristorazione dovrebbero sapere in che modo questi media possono promuovere il ristorante, ad esempio attraverso pubblicità, articoli di stampa o interviste.
- Media digitali (social media, blog, siti web): la conoscenza delle piattaforme di social media (Instagram, Facebook, TikTok, LinkedIn) e la capacità di creare contenuti visivi e testuali accattivanti sono essenziali. Ciò include non solo la promozione, ma anche l'interazione con i clienti.

- Influencer marketing: comprendere la collaborazione con influencer e blogger che possono influenzare le decisioni di acquisto dei consumatori.

## **2. Gestione delle immagini online**

- Costruire un'immagine positiva: buona gestione dei social media, risposta appropriata a commenti e recensioni, gestione della reputazione online (compresi portali come TripAdvisor o Google Reviews).
- Situazioni di crisi nei media: come reagire alle crisi, ad esempio recensioni negative, incomprensioni con i clienti nei media, uso della comunicazione di crisi.

## **3. Comunicazione con i clienti**

- Marketing diretto: capacità di comunicare efficacemente con i clienti tramite newsletter, e-mail o messaggi di testo.
- Gestione del feedback dei clienti: utilizzo dei media per ottenere opinioni sui servizi di catering e rispondere ai suggerimenti dei clienti.

## **4. Utilizzo dei media per la formazione e lo sviluppo**

- E-learning e corsi online: i lavoratori della ristorazione possono usufruire di corsi online e materiali didattici che consentono loro di sviluppare competenze culinarie, gestione del ristorante e servizio clienti.
- Materiali video e tutorial: i dipendenti devono sapere come creare o utilizzare video didattici per migliorare la qualità dei servizi forniti.

## **5. Gestione dei contenuti multimediali**

- Fotografia e video: La possibilità di scattare foto e video professionali che verranno utilizzati per promuovere il ristorante online. Buone foto del cibo e degli interni del ristorante o il processo di preparazione dei piatti può attirare in modo significativo l'attenzione dei potenziali ospiti.
- Live streaming e trasmissioni online: utilizzo di live streaming (ad es. cucina dal vivo, dimostrazioni di cucina, eventi speciali al ristorante).

## **6. Comprendere le tendenze culinarie nei media**

- Seguire le tendenze: sapere quali alimenti, diete o stili di cucina stanno diventando popolari (ad esempio, veganismo, cucina a base vegetale, opzioni senza glutine) e in che modo queste tendenze stanno influenzando la domanda e le aspettative dei clienti.

- Analisi dei media e dell'opinione pubblica: Segui blog di cucina, programmi TV e riviste di cucina per rimanere aggiornato su ciò che sta accadendo nel settore.

## **7. Etica ampiamente intesa nei media**

- Trasparenza e onestà: utilizzare i media in modo trasparente e conforme alla legge (ad esempio, evitando pubblicità ingannevole, presentando onestamente i prodotti).
- Sviluppo sostenibile: promuovere attività pro-ecologiche nella gastronomia, come l'utilizzo di prodotti locali, la riduzione al minimo degli sprechi e la garanzia di un approvvigionamento etico degli ingredienti.

## **8. Capacità di analizzare e interpretare i dati dei media**

- Analisi dei risultati delle campagne pubblicitarie: Capacità di utilizzare strumenti analitici (es. Google Analytics, Facebook Insights) per valutare l'efficacia delle attività di marketing sui media.
- Personalizzazione della strategia di comunicazione: basata sull'analisi dei dati, sulla capacità di adattare le strategie di promozione e la comunicazione con gli ospiti.

Avere queste competenze per i dipendenti del servizio di ristorazione, soprattutto nell'era dei media digitali, può aiutare ad aumentare l'attrattiva di un ristorante, portare più clienti e costruire fedeltà e un'immagine positiva del marchio. È anche vantaggioso per i dipendenti partecipare alla formazione sui media e sul marketing per rimanere aggiornati con i cambiamenti dinamici del settore.

## **2. Piattaforme social e strategie di catering.**

I ristoranti moderni non possono funzionare senza una presenza sui social media. Ogni piattaforma svolge un ruolo diverso e richiede una strategia su misura per supportare efficacemente la promozione del ristorante, la costruzione del marchio e la comunicazione con i clienti.

### **1. Contatti**

Facebook è lo strumento perfetto per tenersi in contatto con la comunità locale e promuovere eventi. I ristoranti possono utilizzarlo per:

- Organizzazione di eventi speciali come serate a tema, degustazioni o promozioni stagionali.

- Creazione di gruppi di fidelizzazione e comunicazione con i clienti in modo interattivo.
- Pubblicazione di notizie e informazioni sulle modifiche al menu.
- Targeting degli annunci per un pubblico specifico, ad esempio per posizione, età o interessi.

Facebook ti consente anche di analizzare le statistiche, il che consente ulteriormente di valutare l'efficacia delle campagne e personalizzare meglio la comunicazione con il tuo pubblico.

## **2. Profilo Instagram**

Instagram enfatizza l'estetica e la comunicazione visiva. Per i ristoranti, è la piattaforma perfetta per presentare i piatti in modo coinvolgente. Le attività possibili includono:

- Pubblicazione di foto professionali del cibo e degli interni del locale.
- Creare storie che mostrino la preparazione dei piatti, la vita del ristorante e l'atmosfera del luogo.
- Collaborazione con influencer e blogger culinari che possono aumentare la portata della tua promozione.
- Utilizzando hashtag, geotag e la funzione "Esplora" per raggiungere un nuovo pubblico.

Instagram permette anche di vendere attraverso funzionalità come "Shop" e promuovere i prodotti direttamente dalla piattaforma.

## **3. Su YouTube**

YouTube è una piattaforma educativa e di narrazione, perfetta per la pubblicazione di video più lunghi. I ristoranti possono:

- Condividi video didattici e ricette, che aiutano a costruire l'autorità dello chef e dell'istituto.
- Crea materiali che mostrino la storia, la missione e l'unicità del ristorante.
- Pubblica interviste con dipendenti, chef e clienti che aumentano il coinvolgimento del pubblico.
- Usa YouTube come base di contenuti per un'ulteriore promozione su altre piattaforme di social media.

I video più lunghi possono anche aiutare a educare i clienti sugli ingredienti, sui metodi di preparazione del cibo e sulla cultura culinaria di una determinata regione.

#### 4. TikTok.

TikTok è una piattaforma dinamica che si concentra su video brevi e coinvolgenti. È particolarmente efficace per raggiungere un pubblico più giovane (Generazione Z e Millennial più giovani). I ristoranti possono:

- Presenta il processo di preparazione dei piatti sotto forma di video brevi e interessanti.
- Usa tendenze, musica e hashtag popolari per aumentare la tua portata organica.
- Mostra risposte autentiche dei clienti, creando fiducia e coinvolgendo la community.
- Combina l'arte culinaria con lo stile di vita e le attrazioni locali, creando materiali promozionali accattivanti.

TikTok sta anche diventando un luogo in cui gli utenti cercano consigli gastronomici, il che aumenta l'importanza della piattaforma come motore di ricerca culinario informale.

#### 5. Strategia multiplatforma

La sapiente combinazione di tutte le piattaforme consente ai ristoranti di massimizzare il loro potenziale:

- Facebook ti permette di comunicare con la comunità locale e organizzare eventi.
- Instagram si concentra sulla presentazione visiva dei prodotti e sull'immagine del marchio.
- YouTube ti consente di raccontare storie ed educare i clienti attraverso contenuti più lunghi.
- TikTok coinvolge il pubblico più giovane attraverso video brevi e creativi.

Un'efficace strategia sui social media richiede l'adattamento dei contenuti alle specifiche di ciascuna piattaforma, la pubblicazione regolare, un'estetica visiva coerente e il monitoraggio dei risultati delle campagne per ottimizzare le attività e aumentare il coinvolgimento del pubblico.

Piattaforma	Funzione principale	Vantaggi per la gastronomia	Tipi di contenuto	Gruppo target
Contatti	Comunicazione e promozione territoriale	Creazione di community, organizzazione di eventi, targeting degli annunci	News, eventi, post promozionali, foto, video	Clienti locali, 25-50 anni
Profilo Instagram	Presentazione visiva del marchio	Presentazione estetica dei piatti, costruzione dell'immagine, collaborazione con influencer	Foto di cibo, storie, bobine, reportage dietro le quinte	Giovani adulti, 18-35 anni
Su YouTube	Educazione e narrazione	Creazione di contenuti di valore, che mostrino la storia del ristorante e il processo culinario	Video didattici, interviste, storie sulla sede	Clienti in cerca di conoscenza e ispirazione, 18+
TikTok	Video breve e dinamico	Coinvolgi rapidamente il pubblico più giovane, capitalizza le tendenze	Video di preparazione dei piatti, tendenze culinarie, reazioni dei clienti	Generazioni più giovani, 16-30 anni

### 3. Pubblicità sui social media.

Le piattaforme moderne offrono un'ampia gamma di strumenti pubblicitari, consentendo anche alle piccole imprese di raggiungere un pubblico specifico e competere efficacemente con le catene più grandi.

**1. Facebook Ads e Instagram Ads su Facebook e Instagram** – Si tratta di piattaforme essenziali per l'esecuzione di campagne pubblicitarie nel settore della ristorazione. Possono essere utilizzati per promuovere nuovi menu, introduzioni di piatti stagionali o eventi speciali. I ristoranti in Polonia utilizzano spesso questi strumenti per promuovere offerte speciali per il pranzo e il fine settimana. In Italia sono usati per mostrare nuove opzioni di pizza o pasta e in Portogallo invitano le persone a serate di fado combinate con la cena.

**2. TikTok Ads** – attualmente una delle piattaforme di social media in più rapida crescita a livello globale, particolarmente popolare tra gli utenti più giovani (Generazione Z e Millennial più giovani). Nel settore della ristorazione, TikTok sta acquisendo importanza come strumento di promozione visiva e creativa. I brevi video possono essere utilizzati per attirare potenziali clienti, mostrare i prodotti e costruire un'immagine del marchio moderna e dinamica.

In pratica, TikTok è diventato non solo un luogo di intrattenimento, ma anche un motore di ricerca culinario: i giovani sono più propensi a cercare consigli sui ristoranti lì che sui siti di recensioni tradizionali. Gli utenti condividono con entusiasmo le loro esperienze al ristorante, che diventa un canale informale per le raccomandazioni. Ciò consente all'industria della ristorazione di creare comunità e amplificare l'effetto "passaparola" in modo moderno.

### **Vantaggi dell'utilizzo di TikTok Ads nella gastronomia.**

TikTok offre strumenti di marketing unici che possono essere particolarmente attraenti per il settore della ristorazione:

- **Gamma dinamica** : i video possono diventare rapidamente virali e raggiungere centinaia di migliaia di spettatori.
- **Autenticità** : gli utenti apprezzano i contenuti spontanei e naturali, che favoriscono la gastronomia, dove il gusto, l'aspetto e le emozioni contano.
- **Formati pubblicitari** – TikTok offre vari tipi di annunci: In-Feed Ads (nel flusso di contenuti), TopView (visualizzato subito dopo l'apertura dell'app), Branded Content e Hashtag Challenges.
- **Targeting preciso** : capacità di raggiungere gli utenti in base all'età, alla posizione, agli interessi.
- **Soglia di ingresso bassa** : anche le piccole sedi possono creare materiali creativi da sole, senza un budget elevato.

In Polonia, Italia e Portogallo, TikTok viene utilizzato per mostrare la preparazione del cibo, le esperienze gastronomiche autentiche e la cultura gastronomica locale. La regolarità della pubblicazione e dell'estetica dei video e l'adattamento alle tendenze aumentano l'efficacia delle attività di marketing.



Esempi di utilizzo di TikTok Ads in gastronomia.

- Polonia: i food truck e i piccoli ristoranti sono lieti di mostrare il processo di preparazione dei piatti, ad esempio la creazione di hamburger o pierogi regionali. Utilizzando hashtag popolari (#foodtok, #polishfood), aumentano il loro riconoscimento e attirano nuovi clienti.
- Italia: Pizzerie e gelaterie realizzano video che mostrano tecniche originali di impasto, o gelato, spesso abbinati a musica di tendenza. L'autenticità e le emozioni legate al consumo di specialità italiane attirano milioni di visualizzazioni.
- Portogallo: i ristoranti sul mare e i bar di tapas usano TikTok per mostrare l'atmosfera delle loro destinazioni: tramonti, riunioni comunitarie e preparazione di pesce fresco e frutti di mare. In questo modo, combinano la gastronomia con il turismo e lo stile di vita.

Riepilogo degli annunci TikTok.

TikTok Ads sta diventando uno strumento cruciale per l'industria della ristorazione, soprattutto nei paesi in cui i giovani consumatori scoprono con entusiasmo nuovi sapori e luoghi attraverso i social media. Polonia, Italia e Portogallo utilizzano questo canale in modi diversi, ma il denominatore comune è la creazione di una connessione emotiva con il pubblico attraverso contenuti video dinamici e autentici.

#### **4. L'influenza dei media sui profitti nel settore della ristorazione.**

L'impatto dei media sui profitti nel settore della ristorazione è enorme e una strategia mediatica ben pianificata ed efficace può avere un impatto significativo sulle prestazioni finanziarie di ristoranti, caffè, bar e altri esercizi di ristorazione. I media, sia tradizionali (televisione, stampa) che digitali (social media, blog, influencer), offrono ampie opportunità per raggiungere potenziali clienti e possono influenzare in modo significativo le loro decisioni di acquisto.

##### **1. Costruire la consapevolezza e il riconoscimento del marchio**

- Promozione nei media tradizionali: la pubblicità in televisione, radio o stampa consente di raggiungere un vasto pubblico, compresi coloro che potrebbero non utilizzare i media digitali. Questo può portare a un aumento di nuovi clienti.

- Social media: piattaforme come Instagram, Facebook e TikTok aiutano a raggiungere rapidamente i consumatori più giovani che spesso cercano ispirazione culinaria online. Ottime foto di cibo, copertura in diretta e attività nelle Storie possono attirare nuovi commensali.

## **2. Influenza sulle decisioni di acquisto dei consumatori**

- Recensioni e consigli: le recensioni dei media (ad esempio, TripAdvisor, Google Reviews, Facebook) hanno un impatto significativo sulle decisioni dei consumatori. Le recensioni positive attirano nuovi ospiti e quelle negative possono essere scoraggianti. I clienti spesso cercano recensioni online prima di decidere su un ristorante.
- Collaborazione con influencer: la collaborazione con influencer culinari che consigliano il locale sui loro social media può aumentare significativamente il numero di ospiti e, di conseguenza, aumentare i profitti. I cosiddetti "food blogger" hanno un grande potere di generare interesse e attirare clienti.

## **3. Aumenta la partecipazione con promozioni e offerte speciali**

- Campagne pubblicitarie: i media (in particolare i social media) sono un'ottima piattaforma per promuovere offerte speciali come specialità del giorno, happy hour, sconti alimentari o offerte "2 per 1". Questi tipi di campagne possono aumentare rapidamente il numero di clienti durante periodi che normalmente sarebbero meno affollati.
- Concorsi e sfide sui social media: l'organizzazione di concorsi o sfide (ad esempio "pubblica una foto del nostro piatto e vinci un pasto gratuito") può attirare l'attenzione degli utenti, coinvolgerli e incoraggiarli a visitare.

## **4. Targeting di gruppi di clienti specifici**

- Campagne locali: i media digitali, in particolare Google Ads e Facebook Ads, ti consentono di indirizzare con precisione gli annunci a gruppi demografici specifici, come i residenti di una città specifica, le persone di un'età, interessi o stile di vita specifici. Questi tipi di campagne consentono di aumentare l'efficacia promozionale e ridurre i costi pubblicitari.
- Marketing personalizzato: l'uso di strumenti di analisi dei dati (ad es. Google Analytics) consente di comprendere meglio le preferenze dei clienti e quindi di adattare meglio le offerte e le promozioni alle loro aspettative. In questo modo,

- gli annunci possono raggiungere coloro che potrebbero essere più propensi a visitare lo stabilimento.

## **5. Aumento della fedeltà e delle visite ripetute**

- Comunicazione con i clienti: la presenza regolare sui social media, la comunicazione di nuove voci di menu, eventi speciali e l'interazione con i clienti (ad es. rispondere ai commenti, organizzare quiz o puzzle) aiutano a costruire relazioni con gli ospiti. Ciò rende i clienti più propensi a tornare, il che si traduce in un flusso stabile di entrate.
- Programmi di fidelizzazione: l'utilizzo dei media digitali per promuovere programmi di fidelizzazione, come le app mobili che premiano i clienti per le visite frequenti, può anche aiutare ad aumentare le entrate incoraggiando le visite di ritorno.

## **6. Collaborazione con i media ed esclusività**

- Eventi esclusivi e promozioni: i media sono uno strumento eccellente per promuovere eventi speciali come cene a tema, degustazioni, incontri con chef e inviti VIP. Tali eventi possono richiedere prezzi dei biglietti più elevati, il che si traduce in maggiori entrate.
- Rapporti sulla stampa e sulla televisione: l'apparizione su giornali locali, programmi televisivi o blog culinari può contribuire ad aumentare il prestigio del locale e quindi influenzare la volontà dei clienti più facoltosi di visitarlo.

## **7. Economicità delle attività di marketing**

- Promozione sui social media a basso costo: uno dei principali vantaggi dei media digitali è che consentono la promozione senza i costi elevati associati alla pubblicità televisiva o radiofonica tradizionale. Una corretta gestione dei contenuti dei social media consente un'efficace promozione del ristorante a un costo relativamente basso.
- Ottimizzazione delle campagne pubblicitarie: Grazie a strumenti analitici, i media digitali consentono di tracciare con precisione i risultati delle campagne pubblicitarie, consentendo di ottimizzare la spesa pubblicitaria e massimizzare il ritorno sull'investimento (ROI).

## **8. Marketing virale (passaparola)**

Diffusione di contenuti guidati dagli utenti: buoni contenuti come video divertenti, tutorial per la preparazione del cibo, foto di cibo uniche o sfide creative possono diventare virali sui social media, attirando l'attenzione di massa e generando un traffico massiccio verso il locale.

- Questo è il cosiddetto effetto virale, che può aumentare significativamente le entrate in pochissimo tempo.

In sintesi, i media hanno un enorme impatto sui profitti nel settore della ristorazione, in quanto consentono di raggiungere un vasto pubblico, aiutano a costruire la consapevolezza del marchio, influenzano le decisioni di acquisto dei clienti e consentono una gestione efficace delle campagne di marketing a un costo relativamente basso. Una strategia mediatica ben congegnata che comprenda vari canali di comunicazione può migliorare significativamente le prestazioni finanziarie di un ristorante.

## **5. Utilizzare i media per generare profitti nel settore della ristorazione in Polonia.**

In Polonia, come in altri paesi europei, i media, compresi i social media e i media tradizionali, stanno avendo un impatto sempre maggiore sui risultati finanziari delle società di ristorazione. Sebbene la ricerca specifica e completa sull'uso dei media nel settore della ristorazione in Polonia sia limitata, sono disponibili molti rapporti e analisi sulle tendenze generali dei media, del marketing e del comportamento dei consumatori che possono aiutare a comprendere questo impatto. Di seguito, presentiamo i dati e le tendenze più rilevanti degli ultimi anni in Polonia, che illustrano come vengono utilizzati i media nel settore della ristorazione e quale impatto hanno sui profitti.

### **1. Utilizzo dei social media in gastronomia**

- Social media in Polonia: secondo il rapporto "Social Media Trends 2023" pubblicato da Brand24, l'82% dei polacchi utilizza i social media, con le piattaforme più popolari come Facebook, Instagram, TikTok e YouTube. Per il settore della ristorazione, queste piattaforme sono uno strumento fondamentale per la promozione, il coinvolgimento dei clienti e la fidelizzazione.
- Instagram e TikTok: le piattaforme di social media basate su immagini e video come Instagram e TikTok sono diventate fondamentali per la promozione dei ristoranti. I ristoranti usano spesso Instagram per pubblicare foto di cibo, promuovere eventi e fare pubblicità. TikTok, d'altra parte, è una piattaforma che sta guadagnando popolarità, soprattutto tra i consumatori più giovani. Secondo i dati del Global Web Index, ben il 60% delle persone in Polonia di età compresa tra i 18 e 34 anni utilizza

- TikTok, il che crea enormi opportunità per raggiungere questo gruppo con contenuti creativi.

## **2. Pubblicità online e Google**

- Google Ads: la ricerca mostra che oltre il 75% dei consumatori polacchi utilizza la ricerca su Google per trovare ristoranti o informazioni sui servizi di ristorazione. Il rapporto "E-commerce in Polonia 2023" mostra che la pubblicità nel motore di ricerca Google è uno degli strumenti più efficaci per acquisire nuovi clienti da parte degli esercizi di ristorazione e che Google Ads correttamente mirato può generare un elevato ritorno sull'investimento (ROI).
- Ottimizzazione SEO: i ristoranti in Polonia stanno investendo sempre di più nella SEO (Search Engine Optimization) per migliorare la loro visibilità nei risultati di ricerca, il che si traduce in un aumento del traffico dei ristoranti. La ricerca di informazioni su ristoranti, menu, orari di apertura e luoghi è diventata un evento quotidiano per i consumatori polacchi.

## **3. L'influenza dei media sulle decisioni di acquisto**

- Recensioni online: i dati di "Trustpilot" e "ReviewTrackers" mostrano che l'85% dei consumatori polacchi utilizza le recensioni online per decidere un ristorante. Le recensioni su piattaforme come Google Reviews, TripAdvisor e Facebook influenzano direttamente la selezione dei ristoranti e, di conseguenza, le loro prestazioni finanziarie.
- Food influencer marketing: il ruolo degli influencer, in particolare quelli specializzati in arte culinaria, sta crescendo in Polonia. Secondo un rapporto di "Influencer Marketing Hub", ben il 63% dei ristoranti polacchi utilizza gli influencer per promuovere i propri servizi. Gli influencer culinari con una portata significativa su Instagram e YouTube possono aumentare significativamente il numero di ospiti e le entrate dei ristoranti.

## **4. Il ruolo delle promozioni e degli sconti sui social media**

- Promozioni sui social media: secondo il rapporto "E-commerce in Polonia 2023", circa il 50% dei polacchi utilizza i social media per conoscere promozioni e sconti offerti dalle aziende. I ristoranti organizzano regolarmente promozioni sui social media, come happy hour, sconti per i follower e offerte speciali di gruppo. Tali promozioni possono aumentare significativamente la partecipazione, soprattutto durante i periodi non di punta.

- Programmi fedeltà: i rapporti mostrano che il 70% dei consumatori polacchi è disposto a utilizzare i programmi fedeltà in cambio dell'accesso a offerte speciali. I ristoranti che promuovono tali programmi tramite i social media aumentano il coinvolgimento e la fedeltà dei clienti, portando a visite più frequenti e maggiori profitti.

## **5. Distribuzione dei budget di marketing**

- Spesa per il marketing digitale: Il rapporto "Digital Marketing in Poland 2023" mostra che in Polonia il 60% delle aziende di catering spende una parte significativa del proprio budget di marketing per le attività sui social media, mentre il 25% investe in annunci Google. Solo il 15% dei ristoranti investe nei media tradizionali (stampa, radio, televisione).
- Efficacia della pubblicità nei media digitali: secondo i dati dell'"AdSpend Report", le aziende che investono attivamente nei social media e nella pubblicità online ottengono in media ricavi superiori del 25-30% rispetto a quelle che non utilizzano questi strumenti.

## **6. Il fenomeno della consegna di cibo**

- Servizi di consegna di cibo: i servizi di consegna di cibo a domicilio (ad esempio, UberEats, Pyszne.pl, Bolt Food) stanno diventando sempre più popolari in Polonia. Il rapporto "Poland E-commerce 2023" mostra che il 55% dei polacchi utilizza servizi di consegna di cibo online, il che ha un impatto diretto sui risultati finanziari dei ristoranti che offrono tali servizi. I ristoranti che promuovono i loro servizi di consegna tramite i social media e le applicazioni online possono contare su un aumento del numero di ordini.

## **7. Tendenze dei consumatori**

- Sostenibilità e media: negli ultimi anni, interesse per la cucina ecologica e sostenibile in Polonia. I dati di "Food Trends 2023" mostrano che il 40% dei consumatori polacchi preferisce ristoranti che promuovono alimenti biologici, locali o a base vegetale. I ristoranti che comunicano abilmente i loro valori pro-ecologici nei media possono attirare clienti da questo gruppo, aumentando le loro entrate.

## Sommario:

I media, in particolare quelli digitali, hanno un impatto significativo sulla performance finanziaria dei ristoranti in Polonia. L'utilizzo dei social media per la promozione, la pubblicità online e la collaborazione con influencer e l'attività sulle piattaforme di recensioni hanno un impatto diretto sul numero di clienti e sui profitti degli esercizi di ristorazione.

In Polonia, c'è una crescente tendenza a investire nel marketing digitale, in particolare nei social media, che è uno strumento chiave per costruire il riconoscimento del marchio e attirare clienti.

## 6. Aspetto della ricerca.

I social media sono pieni di foto di cibo da tutto il mondo. Non c'è da stupirsi, dato che la ricerca mostra che ben un polacco su cinque ordina un pasto con l'intenzione di postare una foto sui social media. Inoltre, il 41% degli intervistati sceglie un piatto sulla base di una foto in un ristorante. L'influenza della fotografia culinaria sulla creazione di una realtà gastronomica è stata esaminata dal sito web di ordinazione di cibo Pyszne.pl.

I dati in sintesi:

- Pyszne.pl 41% dei partecipanti al sondaggio è guidato dalla foto nella scelta di un piatto in un ristorante,
- Il 70% degli intervistati controlla l'offerta del ristorante sui social media prima di effettuare un ordine,
- Un polacco su cinque ordina cibo con l'intenzione di pubblicare la propria foto sui social media,
- Il 16% degli intervistati di età compresa tra i 18 e i 24 anni pubblica foto di cibo sui social media più volte al mese,
- Per il 63% dei partecipanti allo studio, il cibo servito più buono ha un sapore migliore.

L'aspetto di un piatto non è mai stato così importante come nell'era dei social media molto diffusi. Per prima cosa vediamo il cibo e solo dopo lo percepiamo attraverso altri sensi: l'olfatto o il gusto.

**Ci vantiamo del cibo.**



Un pasto condiviso in un ambiente unico, un sapore unico o l'orgoglio di un piatto preparato. Ci sono molti motivi per condividere capolavori culinari sui social media.

Ciò è confermato da una ricerca commissionata da Pyszne.pl\*. I polacchi non solo seguono i social media alla ricerca di piatti deliziosi, ma li condividono anche con entusiasmo.

Secondo una ricerca, ben un polacco su cinque ordina cibo con l'intenzione di postare una foto sui social media.

Il termine "mangiare con gli occhi" sta davvero acquisendo importanza oggi. I social media supportano le mode culinarie e i fenomeni di popolarità di breve durata di certi piatti, stimolando la ricerca di cose nuove, ma fornendo anche un senso di connessione con le persone che condividono virtualmente esperienze culinarie.

### **L'Instagram culinario è ancora di moda.**

Nonostante la crescente popolarità dei contenuti video – compresi i contenuti culinari, come ricette o recensioni video di ristoranti e piatti – le foto di cibo su Internet stanno ancora andando bene. Il loro "boom" di video, che ha acquisito importanza grazie alla popolarità dell'applicazione TikTok – anche nella fascia di età più giovane in cui questa piattaforma è più popolare.

Pyszne.pl ricerca mostra che tra le fasce d'età più attive sui social media (18-24 anni), ben il 16% dei polacchi pubblica foto di cibo anche più volte in un mese.

La popolarità delle foto di cibo su Internet è un fenomeno globale: l'hashtag #food è uno dei tag più estesi su Instagram. Con oltre 500 milioni di post, è tra i 30 più grandi nella storia della piattaforma.

Le persone si vantano del cibo sui social media, ma non solo: cercano anche ispirazione culinaria.

### **Ci piace vedere cosa stiamo ordinando.**

Le foto di cibo ispirano senza dubbio la ricerca di nuovi sapori: sono il modo in cui le persone scoprono piatti precedentemente sconosciuti, sia sui profili di ristoranti, influencer o amici. I piatti dall'aspetto delizioso motivano le persone a ricrearli nella propria cucina o a ordinarli da un ristorante.

I ristoratori, in particolare, dovrebbero essere consapevoli della relazione tra le foto di cibo e le emozioni o le motivazioni che evocano in noi.

Secondo Pyszne.pl ricerca, ben il 41% degli intervistati è guidato da una foto quando sceglie un piatto che intende ordinare. Inoltre, fino al 70% degli intervistati controlla l'offerta del ristorante tramite i social media prima di decidere di utilizzare la sua offerta.

Tuttavia, è importante mantenere l'estetica delle foto durante l'evasione dell'ordine. Vale la pena garantire un servizio attraente e, nel caso degli ordini di consegna, ad esempio, un imballaggio esteticamente gradevole ed ecologico. Perché?

Secondo ben il 63% degli intervistati al sondaggio Pyszne.pl, il cibo che viene presentato in modo più bello... ha un sapore migliore!

\* Lo studio è stato commissionato da Pyszne.pl e realizzato dall'agenzia analitica K+Research nel 2024.

L'impatto dei media sull'industria della ristorazione è stato oggetto di numerosi studi accademici, in particolare nel contesto del marketing e della comunicazione. I media, sia tradizionali che digitali, svolgono un ruolo chiave nel plasmare l'opinione dei consumatori, costruire l'immagine di un ristorante e attirare nuovi clienti.

Di seguito sono riportate alcune aree di ricerca riguardanti l'impatto dei media sulla gastronomia:

### **1. L'influenza dei social media sulle decisioni di acquisto dei consumatori**

La ricerca mostra che i social media hanno un impatto diretto sulle decisioni di acquisto dei consumatori, comprese le scelte di ristoranti e servizi di ristorazione. Diversi aspetti chiave:

- **Recensioni e opinioni:** gli utenti dei social media sono ansiosi di condividere le loro opinioni sul cibo, il servizio e l'atmosfera dei ristoranti. La ricerca mostra che le recensioni positive su piattaforme come Instagram, Facebook e TripAdvisor possono attirare nuovi clienti, mentre le recensioni negative possono scoraggiare i potenziali commensali.
- **Visualità ed estetica:** pubblicare su Instagram foto di cibo esteticamente gradevoli che "ispirano" l'appetito aumenta l'interesse per un determinato ristorante. Molti studi dimostrano che i ristoranti con foto attraenti hanno maggiori possibilità di attirare gli ospiti.
- **Hashtag e geolocalizzazione:** gli hashtag (ad es. #foodie, #restaurantname) e i tagging delle posizioni sono metodi che estendono la portata dei post e aiutano i ristoranti a raggiungere un pubblico più ampio.

- I social media consentono ai ristoranti di creare una comunità e di interagire con i clienti locali.

## 2. Influencer Marketing in Gastronomia

L'influencer marketing è diventato uno degli strumenti più potenti nel settore della ristorazione. La ricerca indica che gli influencer hanno un impatto significativo sulla percezione dei consumatori dei ristoranti:

- Fiducia negli influencer: i clienti che seguono i food influencer spesso si affidano ai loro consigli quando scelgono i ristoranti. La ricerca mostra che le persone che seguono regolarmente gli influencer sui social media hanno maggiori probabilità di visitare i ristoranti consigliati dai loro influencer preferiti.
- Marketing con i micro-influencer: il marketing con la partecipazione dei micro-influencer, che hanno un pubblico più piccolo ma più coinvolto, sta diventando sempre più popolare. In gastronomia, può essere efficace collaborare con persone che hanno un gruppo ristretto, ma fedele di destinatari.

Micro-influencer – sta costruendo una comunità genuinamente interessata al suo lavoro. Più importante che ottenere un grande seguito è rafforzare le relazioni con coloro che sono già presenti e raggiungere altri che sono ugualmente impegnati.

- Queste persone vengono seguite per ottenere determinati benefici, ad esempio per essere ispirate ad adottare uno stile di vita più sano, imparare quale attrezzatura è la migliore per le spedizioni in montagna o scoprire i segreti della cucina vegana. A differenza dei macro-influencer, che spesso seguiamo per curiosità o perché "lo fanno tutti".
- Micro non significa necessariamente inferiore. Al contrario, se troviamo un influencer con un seguito minore ma che soddisfa perfettamente le nostre esigenze, è probabile che riceviamo il nostro cliente ideale. I loro follower condividono esperienze, approcci alla vita e interessi simili. Pertanto, sarà più facile raggiungere le persone che potrebbero ordinare il nostro prodotto o utilizzare il nostro servizio.
- Vale la pena menzionare il fattore ER (Engagement Rate), che aiuta a valutare il profilo di un utente. Questa metrica mostra il rapporto tra commenti e Mi piace e il numero di follower. Più alto è il pronto soccorso, maggiore è il coinvolgimento dei follower. Confrontando i risultati dei micro e macro-influencer, si può concludere che all'aumentare dell'interesse per un determinato account, l'engagement diminuisce.

### **3. L'evoluzione della pubblicità alimentare: dai media tradizionali alla digitalizzazione**

La ricerca indica che le forme tradizionali di pubblicità, come la televisione, la radio e la stampa, stanno diventando meno efficaci nell'attrarre i consumatori più giovani che preferiscono i media digitali. La pubblicità online, comprese piattaforme come Google, Facebook e YouTube, è significativamente più efficace.

- Campagne pubblicitarie su Google e Facebook Ads: i ristoranti possono indirizzare gli annunci a specifici gruppi demografici, località o interessi. La ricerca sulla pubblicità online ha rilevato che la personalizzazione delle campagne e il targeting degli utenti in base alle loro preferenze culinarie aumentano l'efficacia delle attività pubblicitarie.

### **4. Marketing cinematografico e video**

La ricerca sull'impatto del video marketing sulla gastronomia mostra che brevi filmati culinari o presentazioni del processo di preparazione del cibo hanno il potenziale per attirare più visitatori. Il video consente una presentazione più autentica delle offerte del ristorante, aumentando la fiducia dei consumatori.

- Campagne YouTube e TikTok: i video di cucina stanno diventando sempre più popolari su YouTube e TikTok. L'analisi dei dati mostra che i video che incorporano elementi umoristici o educativi possono generare un maggiore coinvolgimento tra gli utenti e attirare l'attenzione dei media e degli influencer.

### **5. Il ruolo delle app per ordinare cibo**

Una ricerca su piattaforme come Uber Eats, Glovo e Pyszne.pl ha rivelato che le app mobili sono diventate un canale di vendita chiave nel settore della ristorazione. I consumatori utilizzano sempre più queste app, consentendo loro di ordinare comodamente il cibo a casa.

- Crescita degli ordini online: la ricerca mostra che, soprattutto in tempi di crisi (ad esempio la pandemia di COVID-19), le app per ordinare cibo hanno acquisito importanza. Uno dei motivi principali sono la convenienza e una vasta gamma di ristoranti disponibili a portata di mano.
- Valutazioni e opinioni: su piattaforme come Uber Eats, i clienti possono valutare i ristoranti, il che influenza la loro popolarità. Le valutazioni elevate dei ristoranti su queste piattaforme contribuiscono ad aumentare il numero di ordini.

## 6. Il fenomeno del "food porn" e il suo impatto sulla gastronomia

Il fenomeno del "food porn", ovvero la pubblicazione di foto di cibo visivamente accattivanti online, è diventato uno degli aspetti più importanti della promozione del cibo nei media. La ricerca mostra che le foto di cibo attraenti hanno un enorme impatto sulle decisioni dei consumatori. I clienti sono più propensi a scegliere un ristorante in cui il cibo sembra appetitoso sui social media.

## 7. Le recensioni online e il loro impatto sulla reputazione di un ristorante

L'analisi dei dati delle recensioni online (ad esempio, Recensioni su Google, TripAdvisor) indica che le recensioni dei clienti hanno un impatto significativo sulla reputazione di un ristorante. Gli studi hanno rilevato che i ristoranti con valutazioni elevate hanno visite e ordini più elevati, sia offline che online. Le recensioni negative possono portare a un calo dei commensali.

### Sommario:

I media, in particolare quelli digitali, hanno un impatto significativo sul successo di un'attività di ristorazione, influenzando le decisioni di acquisto, la costruzione di un marchio e l'acquisizione di nuovi clienti. Nell'era dei social media e del ruolo crescente degli influencer, i ristoranti devono adattare le loro strategie di marketing agli strumenti moderni per raggiungere efficacemente il loro pubblico di riferimento. Vale anche la pena investire in fotografia professionale, recensioni positive online e campagne video creative.

## 7 Test.

La ricerca sull'impatto dei media sulla gastronomia in Polonia sta diventando sempre più comune man mano che i media, in particolare i media digitali, acquisiscono importanza nella vita quotidiana dei polacchi. I polacchi sono sempre più interessati all'utilizzo dei social media, delle app mobili per l'ordinazione di cibo e dei servizi legati al cibo. C'è anche una domanda significativa di recensioni e opinioni, che influenzano le decisioni sulla scelta di ristoranti, stabilimenti e servizi di ristorazione.

## **1.1 social media e le scelte gastronomiche dei polacchi**

Secondo una ricerca, i social media sono diventati una delle principali fonti di informazioni sui ristoranti e gli esercizi di ristorazione in Polonia. Una ricerca condotta da varie agenzie di marketing dimostra che:

- Instagram e Facebook: sono le piattaforme più popolari dove i polacchi cercano informazioni su ristoranti e piatti. Molte persone cercano ispirazione culinaria controllando le foto e le recensioni su queste piattaforme.
- Raccomandazioni degli influencer: l'importanza degli influencer culinari sta crescendo in Polonia. Il 42% dei polacchi si dichiara disposto a visitare i ristoranti consigliati dagli influencer, soprattutto su Instagram. Questo fenomeno è particolarmente evidente tra le fasce d'età più giovani (18–35 anni).
- Recensioni online: i polacchi utilizzano volentieri portali come Google Reviews, TripAdvisor o Yelp per controllare le opinioni degli altri utenti sui ristoranti. Oltre il 50% delle persone in Polonia ammette che una recensione online positiva ha un impatto significativo sulla loro decisione di scegliere un ristorante.

## **2. Acquisti online e ordinazione di cibo in Polonia**

Ordinare cibo online è diventato molto popolare in Polonia, soprattutto dopo la pandemia di COVID-19, quando molte persone hanno iniziato a preferire la consegna a domicilio. La ricerca indica diverse tendenze chiave:

- Applicazioni mobili: app come Pyszne.pl, Glovo, Uber Eats e Bolt Food sono ampiamente utilizzate in Polonia. Oltre il 40% dei polacchi utilizza regolarmente tali app e circa il 30% ordina da asporto almeno una volta al mese.
- Preferenze di spedizione: i polacchi preferiscono la consegna di cibo da ristoranti che offrono tempi di consegna rapidi, opzioni di pagamento convenienti e cibo di alta qualità. Numerosi studi dimostrano che i tempi di consegna e la qualità degli alimenti sono fattori chiave nel processo decisionale.

## **3. l'importanza delle recensioni e delle opinioni nella scelta di un ristorante**

In Polonia, le recensioni e le opinioni online stanno diventando sempre più importanti nella scelta di un ristorante. I polacchi consultano sempre più spesso le recensioni prima di fare una scelta e le recensioni negative possono portare a un calo del numero di clienti.

- Alta qualità dei servizi e delle opinioni: le ricerche dimostrano che i ristoranti che rispondono costantemente alle opinioni e ai commenti dei loro ospiti, hanno un tasso di fedeltà dei clienti più elevato. I polacchi apprezzano i ristoranti che si preoccupano di comunicare con i clienti e rispondono rapidamente alle recensioni negative.
- Cosa significano stelle e valutazioni: i ristoranti con valutazioni più alte (4-5 stelle) hanno la possibilità di attirare più commensali. Allo stesso tempo, le recensioni negative possono danneggiare in modo significativo la reputazione di un ristorante.

#### **4. L'impatto degli influencer sulle decisioni dei consumatori**

In Polonia, il ruolo degli influencer culinari sta crescendo, influenzando le preferenze gastronomiche dei polacchi. La ricerca mostra che:

- Le generazioni più giovani (età 18-34) sono più propense a visitare i ristoranti consigliati dagli influencer. Le generazioni più anziane (35+) sono meno propense a fare affidamento sulle raccomandazioni degli influencer, ma utilizzano ancora i social media to verificare le opinioni sui locali.
- Campagne di influencer: la ricerca mostra che la collaborazione con influencer che hanno un'elevata credibilità tra il loro pubblico (ad esempio, famosi personaggi culinari o food blogger locali) può aumentare significativamente il numero di visite ai ristoranti.

#### **5. Preferenze dei consumatori in merito alla pubblicità per la ristorazione**

La pubblicità dei servizi di ristorazione in Polonia ha subito una trasformazione. I dati mostrano che:

- Pubblicità su Internet: ha una portata e un'efficacia molto maggiori rispetto alla pubblicità televisiva o radiofonica tradizionale. I polacchi scelgono sempre più ristoranti che appaiono nei risultati di ricerca di Google, Facebook Ads o Instagram Ads.
- Contenuti video: gli annunci video, in particolare su YouTube e Instagram, hanno un impatto maggiore sulla scelta dei ristoranti rispetto agli annunci di testo tradizionali. È più probabile che i polacchi rispondano a contenuti dinamici e visivamente accattivanti.

#### **6. Tendenze di consumo e alimentazione sana**

In Polonia c'è un crescente interesse per un'alimentazione sana e per le diete specializzate. La ricerca indica che:

- Diete a base vegetale e vegane: l'aumento della ristorazione vegetariana e vegana sta guidando la crescita dei ristoranti che offrono queste opzioni. Molte persone sono alla ricerca di ristoranti che soddisfino le loro esigenze dietetiche, come confermano i dati della ricerca.
- Sviluppo sostenibile ed ecologia: i polacchi prestano sempre più attenzione all'approvvigionamento dei prodotti e alla loro impronta di carbonio. I ristoranti che privilegiano i prodotti biologici e locali sono più apprezzati dai consumatori, in particolare dalle generazioni più giovani.

## 7. Il fenomeno del "food porn" in Polonia

I polacchi condividono sempre più spesso foto di cibo sui social media, parte della tendenza globale del "food porn". La ricerca mostra che:

- Instagram: è una piattaforma in cui i polacchi pubblicano la maggior parte delle foto di cibo, in particolare piatti visivamente accattivanti. I ristoranti che offrono piatti esteticamente gradevoli stanno guadagnando popolarità.
- La crescente influenza della visualità: foto di cibo attraenti e piatti ben presentati attirano l'attenzione dei potenziali clienti. Vale la pena notare che il cosiddetto "food porn" ha una forte influenza sulle decisioni di acquisto, soprattutto tra i consumatori più giovani.

### Sommario:

La ricerca tra i polacchi mostra che i media, in particolare i media digitali, hanno un enorme impatto sulle scelte culinarie polacche. I social media, le app per l'ordinazione di cibo da mobile, le recensioni online e gli influencer stanno diventando strumenti chiave nel marketing dei servizi di ristorazione in Polonia. I ristoranti che utilizzano efficacemente questi canali di comunicazione ottengono un vantaggio competitivo sul mercato. Anche il crescente interesse per un'alimentazione sana, le diete specializzate e l'ecologia sta influenzando la direzione di sviluppo dell'industria della ristorazione in Polonia.

## 8. Analisi comparativa.

L'influenza dei media sulla gastronomia in Polonia, Italia e Portogallo, sulla base di alcuni indicatori chiave:



- 1.Instagram: percentuale di persone che scelgono un ristorante in base al suo profilo Instagram.
- 2.Recensioni online: la percentuale di persone che utilizzano le recensioni su piattaforme come Google Reviews e TripAdvisor.
- 3.Influencer: percentuale di persone che visitano i ristoranti consigliati dagli influencer.
- 4.App per ordinare cibo: percentuale di persone che ordinano cibo tramite app come Uber Eats, Glovo, Pyszne.pl ecc.

#### Statistiche comparative:

Paese	Profilo Instagram	Recensioni online	Influencer	Applicazioni mobili
Polonia	45%	50%	42%	60%
Italia	55%	48%	50%	58%
Portogallo	40%	45%	38%	55%

#### Sulla base di questi dati, possiamo vedere che:

- Instagram ha la maggiore influenza in Italia (55%) e la minore in Portogallo (40%).
- Le recensioni online sono fondamentali in Polonia (50%), mentre le meno influenti in Italia (48%).
- Gli influencer hanno l'impatto maggiore in Italia (50%) e sono relativamente meno in Polonia (42%).
- Le applicazioni mobili sono le più popolari in Polonia (60%), il che potrebbe indicare l'importanza del ruolo di applicazioni come Pyszne.pl o Glovo.

#### Conclusioni:

Sulla base dei risultati dell'analisi statistica, possiamo concludere che l'Italia ha una maggiore influenza dei social media sulla gastronomia rispetto a Polonia e Portogallo, e la Polonia si distingue chiaramente in termini di utilizzo di applicazioni mobili per l'ordinazione di cibo.

## 9. Riassunto del capitolo.

I social media sono una parte essenziale della gestione di un'attività di ristorazione oggi. Da Facebook e Instagram, a YouTube, a TikTok, ogni canale offre opportunità uniche per la promozione, la costruzione del marchio e la creazione e il mantenimento di relazioni con i clienti.

### **Social media in Polonia**

In Polonia, la popolarità dei social media nel settore della ristorazione è in costante crescita. I ristoratori utilizzano con entusiasmo Facebook, che consente loro di organizzare eventi e promuovere occasioni speciali, e Instagram, che consente loro di mostrare foto esteticamente gradevoli dei loro piatti. Anche le recensioni e le testimonianze dei clienti sono particolarmente apprezzate, in quanto costruiscono la reputazione di un ristorante.

Anche TikTok è cresciuto rapidamente negli ultimi anni, con gli utenti più giovani che guardano con entusiasmo brevi video che mostrano il processo di preparazione dei pasti, le curiosità culinarie e le reazioni dei clienti. I food truck e i ristoranti polacchi stanno approfittando di questa piattaforma per raggiungere un gruppo target più giovane per il quale l'autenticità e la naturalezza dei contenuti sono particolarmente importanti.

### **I social media in Italia**

In Italia, i social media sono sia custodi della tradizione culinaria che trendsetter. Le pizzerie, le trattorie e i caffè italiani usano Instagram per mostrare bellissimi scatti di piatti e l'eccitazione di un banchetto condiviso. Anche lo streaming live di preparazioni di pasta e pizza è molto apprezzato.

YouTube, a sua volta, funge da piattaforma educativa: gli chef italiani condividono le loro ricette, tecniche e segreti culinari, il che rafforza la loro autorità e attira un pubblico internazionale. TikTok sta diventando una piattaforma per giovani creator che reinterpretano ricette classiche, creando contenuti brevi e divertenti.

### **Social media in Portogallo**

In Portogallo, la gastronomia è indissolubilmente legata al turismo. I ristoranti utilizzano con entusiasmo i social media per mostrare non solo il cibo, ma anche l'atmosfera di un luogo.

Le foto di pastel de nata nei caffè di Lisbona e i video dei mercati del pesce di Porto sono popolari. Instagram è uno strumento chiave in questo senso, in quanto collega il cibo con l'estetica del viaggio.

I ristoranti portoghesi usano Facebook anche per promuovere eventi locali, concerti e degustazioni di vini. TikTok, d'altra parte, viene utilizzato dai giovani imprenditori della ristorazione per combinare la cucina con lo stile di vita, ad esempio presentando i piatti sullo sfondo di un tramonto sull'oceano.

In sintesi, la gastronomia polacca si concentra sulla diversità dei canali e su un approccio creativo al marketing. L'Italia enfatizza la tradizione culinaria e le emozioni associate al cibo, mentre il Portogallo combina la gastronomia con il turismo e l'esperienza del luogo. Sebbene utilizzino strumenti e preferenze diverse, tutti e tre i paesi dimostrano che una presenza efficace sui social media è uno dei pilastri del successo della gastronomia moderna.

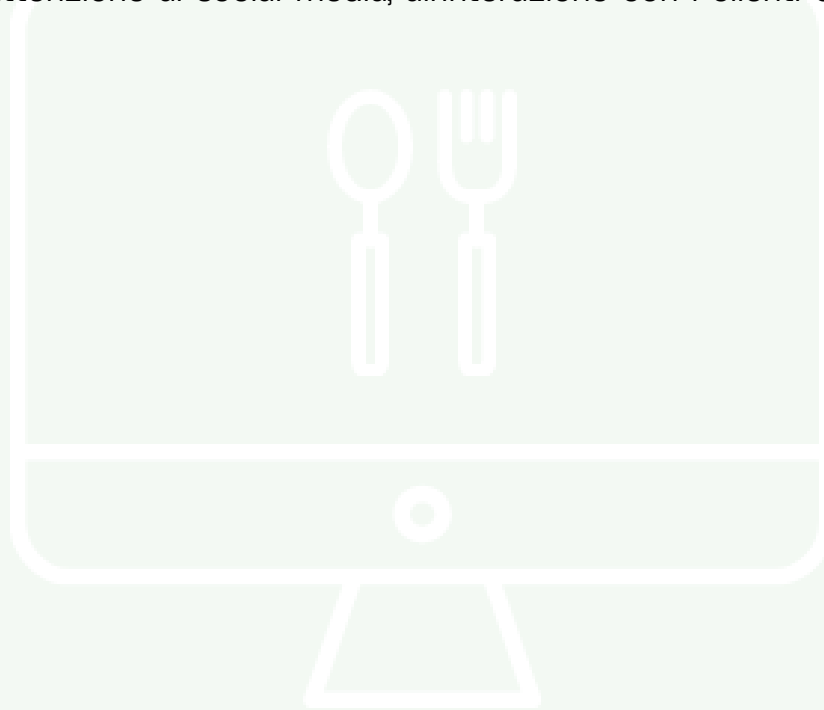
In pratica, ciò significa che gli studenti della formazione professionale di base nel settore della ristorazione non dovrebbero solo comprendere le basi teoriche, ma anche essere in grado di applicare le loro conoscenze in modo efficace. La capacità di creare contenuti accattivanti, costruire relazioni con i clienti e analizzare gli effetti delle campagne pubblicitarie consentirà loro di costruire un'immagine professionale nel settore.

Inoltre, comprendendo i mercati specifici in Polonia, Italia e Portogallo, gli studenti acquisiscono competenze interculturali essenziali in un'economia della ristorazione globalizzata. Ciò consente loro di comprendere meglio le esigenze dei clienti di diversi paesi e di adattare efficacemente la loro strategia di comunicazione al loro pubblico di destinazione.

## 10. Bibliografia.

- 1.Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). Marketing digitale. Istruzione Pearson. Questo libro di testo discute le strategie di marketing digitale, incluso l'uso di piattaforme di social media (Facebook, Instagram, YouTube, TikTok) per promuovere servizi e prodotti.
- 2.Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). Marketing 5.0. Wiley. Questo libro presenta approcci moderni al marketing, con particolare attenzione alla personalizzazione, all'analisi e al mobile marketing, utili nel settore della ristorazione.
- 3.Statista (2024). Utilizzo dei social media in Europa. Estratto da:<https://www.statista.com>
4. Una fonte di statistiche sulla popolarità delle piattaforme di social media in Europa, tra cui Polonia, Italia e Portogallo.
- 5.Siamo social e Hootsuite (2024). Digitale 2024: Rapporto di Panoramica Globale. Il rapporto descrive le tendenze nell <https://wearesocial.com> utilizzo dei social media, le preferenze degli utenti e l'efficacia di varie piattaforme pubblicitarie.
- 6.Ufficio centrale di statistica (2023). Società dell'informazione in Polonia. Varsavia: Ufficio centrale di statistica.Analisi dell'uso dei media digitali e delle piattaforme sociali nel contesto economico e dei consumatori polacco.
- 7.Pikoń, K., & Cieślak, M. (2022). Il marketing nella ristorazione: strumenti digitali e strategie sui social media. Varsavia: Difin. Questo libro si concentra su strumenti pratici e strategie per promuovere il settore della ristorazione online, inclusi Facebook Ads, Instagram Ads e TikTok Ads.
- 8.Kowalski, T. (2021). I social media nel settore della ristorazione – Esperienza polacca. Cracovia: Casa editrice dell'Università Jagellonica. Questa pubblicazione contiene casi di studio di ristoranti e food truck polacchi, che dimostrano l'applicazione pratica dei social media.
- 9.Mazurek, G. (2020). Comunicazione di marca online: aspetti pratici per il settore HoReCa. Poznań: Casa Editrice Scientifica UAM. Discute la creazione di un image.online del marchio del ristorante, incluso il ruolo dei contenuti visivi, lo storytelling e il coinvolgimento dei clienti

- Baranowska, M. (2019). Social media e gastronomia: tendenze e casi di studio in Polonia. Varsavia: PWN. Presenta le tendenze della gastronomia polacca, con particolare attenzione ai social media, all'interazione con i clienti e alla promozione visiva.



# GastroNet

EDUCATION  
AND TRAINING

## **Esercizio 1: "Campagna promozionale per un esercizio di ristorazione".**

Scopo dell'esercizio:

Sviluppare competenze nella creazione di contenuti di marketing sui social media per gli studenti del settore della ristorazione e pianificare una strategia di promozione per i locali.

**Durata: 2-3 ore**

### **Materiali:**

- Telefono o fotocamera per foto e registrazione video
- Un computer con accesso a Internet
- Scheda di pianificazione della campagna

Svolgimento dell'esercitazione:

#### 1. Divisione in squadre:

Gli studenti sono divisi in squadre di tre o quattro. Ogni squadra seleziona o riceve un ristorante fittizio (ristorante, caffetteria, food truck).

#### 1. Analisi dei locali:

- Definizione del gruppo target (residenti locali, turisti, giovani utenti dei social media).
- Indicazione delle caratteristiche uniche dei locali (ad es. cucina italiana, menu stagionale, specialità regionali).

#### 2. Pianificazione della campagna:

- Selezione di piattaforme di social media (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube).
- Progettare una strategia: quali contenuti pubblicare, in quale forma e in quale calendario.

#### 3. Creazione di contenuti:

- Scattare foto o registrare brevi video che presentano i piatti, il processo di preparazione del cibo o l'atmosfera del locale.
- Modifica di brevi descrizioni, hashtag e testi promozionali.

#### 4. Presentazione della campagna:

- Ogni team presenta il proprio piano e il contenuto di esempio al gruppo.
- Discussione e feedback da parte dell'insegnante e di altri team.

### **Risultati di apprendimento:**

- Capacità di pianificare una strategia di marketing per un esercizio di ristorazione.

- Creazione di contenuti culinari visivamente accattivanti.
- Sviluppare il lavoro di squadra e le capacità di comunicazione.
- Imparare le specifiche delle diverse piattaforme di social media e i modi per coinvolgere il pubblico

## **Esercizio 2: "Creare un breve video di promozione di un piatto nazionale in stile TikTok"**

### **Scopo dell'esercizio:**

- Sviluppare competenze per creare contenuti coinvolgenti sui social media.
- Applicare i principi pratici del marketing visivo e dello storytelling in gastronomia.
- Migliorare il lavoro di squadra e la creatività in gruppo.
- Apprendere le specifiche della promozione visiva di brevi forme video rivolte a un pubblico più giovane.

### **Durata: 90 minuti**

### **Materiali:**

- Smartphone o fotocamere con funzionalità di registrazione video
- Treppiedi o stabilizzatori (opzionali)
- Illuminazione naturale o luci da studio
- Un computer o un tablet con un semplice programma di editing video
- Elenco delle tendenze e degli effetti musicali popolari su TikTok
- Note sul piatto selezionato e sul gruppo target

### **Svolgimento dell'esercitazione:**

- Introduzione
  - L'insegnante presenta lo scopo dell'esercizio, brevi regole di TikTok e consigli pratici sulla qualità della registrazione, l'illuminazione, la musica e l'editing.
- Divisione in gruppi e selezione dei piatti
  - Gli studenti sono divisi in gruppi di 3-4 persone.
  - Ogni gruppo sceglie un piatto nazionale (es. pierogi, pizza, pastel de nata).
- Pianificazione del film
  - Sviluppo di una sceneggiatura per un cortometraggio di 15-30 secondi.
  - Includi editing dinamico, umorismo o autenticità, musica o effetti popolari e hashtag pertinenti.

## 1.Registrazione e montaggio

- Registrazione delle scene secondo un copione preparato.
- Montaggio video con effetti, musica e hashtag.
- Controllo della qualità della registrazione (messa a fuoco, illuminazione, estetica).

## 2.Presentazione e discussione di film

- Ogni gruppo presenta il proprio film agli altri partecipanti.
- Discussione su creatività, estetica, dinamica video e rilevanza per il pubblico di destinazione.
- Suggerimenti dell'insegnante su come migliorare e utilizzare il materiale in una campagna di marketing.

### **Risultati di apprendimento:**

- Gli studenti possono creare video promozionali brevi e coinvolgenti per i social media.
- Gli studenti comprendono l'importanza dell'estetica, dell'editing, della musica e delle tendenze nella promozione della gastronomia.
- Sviluppano capacità di lavoro di squadra, creatività e pianificazione delle attività di marketing.
- Possono selezionare contenuti, effetti e hashtag appropriati per il gruppo target.



# CONCLUSIONE



**Script di  
formazione:  
Migliorare le  
competenze  
degli studenti  
dell'IFP nel  
settore della  
gastronomia  
GastroNet –  
Formazione  
professionale**

# Conclusione



**Riteniamo che l'ampia gamma di argomenti trattati in questo manuale, insieme agli esercizi pratici di accompagnamento, contribuisca a colmare il divario che spesso esiste nella formazione professionale nel campo della gastronomia. Per concludere questi materiali di formazione, abbiamo incluso un ulteriore riassunto degli sviluppi dell'e-commerce e una panoramica delle tendenze emergenti in questo settore.**



Co-funded by  
the European Union

www

**gastronet-edu.eu**

## L'importanza dell'e-commerce nella gastronomia

L'e-commerce nella gastronomia non è più solo una risposta ai neđz del mercato, ma in molti casi li crea attivamente. I clienti, abituati all'accesso istantaneo ai prodotti, a metodi di pagamento convenienti e ad ampie possibilità di personalizzazione, percepiscono sempre più la gastronomia online come un'estensione naturale del loro stile di vita. Ordinare un piatto preferito mentre si torna a casa dal lavoro, pianificare in anticipo una cena con gli amici o abbonarsi alle consegne settimanali dei pasti è diventata una routine piuttosto che un'eccezione.

In questo contesto, un ristorante che non si occupa di e-commerce appare ai clienti non solo come meno conveniente ma quasi "invisibile" nel loro panorama quotidiano di scelte di consumo. Si tratta di un profondo cambiamento rispetto a un decennio fa, quando il successo della gastronomia dipendeva in gran parte dalla posizione fisica. Oggi, la presenza digitale – essere visibili negli spazi online in cui i clienti "vivono" – è molto più importante.

Questa trasformazione fa sì che investire nell'e-commerce non sia più un lusso ma una necessità, che va trattata con la stessa serietà con cui scegliere i fornitori, garantire la qualità degli ingredienti o mantenere gli standard di servizio in sala.

### L'importanza del modello di e-commerce

Ogni elemento dell'e-commerce, dalla selezione del modello all'implementazione tecnica, dalla logistica al servizio clienti, funziona come un ingranaggio di una macchina precisa. Se un ingranaggio non funziona correttamente, l'intero sistema perde fluidità. Nella gastronomia, questo può avere un impatto immediato sull'esperienza del cliente.

Un piccolo errore nell'integrazione di un sistema POS con un modulo di consegna, nel mancato aggiornamento del menu nell'app o nel trascurare il monitoraggio degli ordini in tempo reale può sembrare banale, ma in pratica questi dettagli possono creare o distruggere la percezione di un'azienda da parte del cliente.

L'e-commerce nella gastronomia richiede quindi un pensiero sistemico, non solo per l'implementazione delle soluzioni, ma anche per la loro manutenzione, test, aggiornamento e adattamento alle mutevoli condizioni. È come gestire una cucina: acquistare attrezzature moderne non è sufficiente se non vengono regolarmente revisionate, pulite e utilizzate correttamente.

Allo stesso modo, anche il sito web più bello, l'app meglio progettata o il sistema CRM più costoso non forniranno risultati senza un team che sappia come utilizzarli in modo efficace.

Inoltre, questi "ingranaggi" non operano in isolamento. Il sito web influisce sul volume degli ordini, ma la sua efficienza dipende dalla logistica; la logistica è efficace solo se allineata con i sistemi di ordine; E il servizio clienti funziona meglio quando ha accesso a informazioni coerenti in ogni fase del processo. Questa rete interconnessa significa che qualsiasi cambiamento in un'area influisce su tutte le altre.

Pertanto, un ristoratore che opera nell'e-commerce deve essere, allo stesso tempo, uno stratega, un project manager, un tecnologo e un osservatore delle tendenze, oppure deve costruire un team in grado di svolgere questi ruoli.

### **La tecnologia come cuore della gastronomia moderna**

I clienti di oggi non ordinano cibo solo perché hanno fame, anche se questo rimane il punto di partenza. L'esperienza culinaria online è sempre più una questione di comfort, emozione e la sensazione che il ristorante capisca veramente il cliente. Sempre più persone vedono l'ordinazione di un pasto come parte del loro stile di vita: vogliono che sia veloce, conveniente e personalizzato.

Anche la presentazione visiva gioca un ruolo importante: fotografie di cibo accattivanti su app o social media, un menu chiaro e accattivante e persino il tono delle notifiche push possono influenzare le decisioni di acquisto.

In questo senso, l'e-commerce offre ai ristoratori immense opportunità ma anche aspettative chiare. Avere semplicemente una funzione di ordinazione online non è sufficiente: ciò che accade intorno ad essa è più importante.

Il processo di ordinazione è intuitivo? I clienti possono salvare facilmente i loro piatti preferiti e riordinarli con un clic? Il sistema anticipa le loro esigenze offrendo promozioni tempestive o prodotti complementari?

Un esempio ben progettato potrebbe essere un ristorante che sa che i suoi clienti abituali ordinano la pizza il venerdì sera e inviano uno sconto personalizzato o un nuovo suggerimento di gusto il giovedì. Tali gesti non solo aumentano le vendite, ma creano anche l'impressione che il marchio apprezzi veramente il suo rapporto con il cliente.

**Per molti, questo senso di cura è importante quanto la qualità del cibo stesso.**

L'e-commerce nella gastronomia dovrebbe quindi essere visto come un'esperienza olistica: dal primo post sui social media o annuncio online al processo di ordinazione, alla consegna e al servizio post-vendita. Ogni fase offre la possibilità di impressionare, ma anche il rischio di perdere un cliente se trascurata. In un mondo in cui le alternative sono a portata di clic, la fedeltà dei clienti è difficile da conquistare ma si perde facilmente.

### **Logistica e servizio clienti**

Altrettanto vitali sono la logistica e il servizio clienti. Anche la migliore campagna di marketing e il sistema di ordinazione più avanzato falliranno se il cibo arriva freddo, in ritardo o incompleto.

La logistica gastronomica comprende sia le consegne ai clienti che la catena di approvvigionamento del ristorante: entrambe devono essere ben coordinate per garantire un funzionamento senza interruzioni.

Il servizio clienti nell'era digitale va ben oltre la risposta alle telefonate. Coinvolge un intero ecosistema di comunicazione: e-mail, chat dal vivo, messaggistica sui social media e notifiche delle app. La velocità, la professionalità e l'empatia di queste interazioni spesso determinano se un cliente tornerà o passerà a un concorrente.

### **Tendenze e sfide**

Nei prossimi anni, l'e-commerce nella gastronomia subirà una trasformazione ancora più dinamica. I confini tra offline e online si confonderanno ulteriormente, forse scomparendo del tutto.

Le tecnologie che attualmente consideriamo nuove – il commercio vocale, la visualizzazione dei menu in realtà aumentata (AR) e l'ordinazione predittiva basata sull'analisi dei dati – potrebbero presto diventare standard.

Come in altri settori, l'intelligenza artificiale giocherà un ruolo sempre più vitale. Già in grado di analizzare il comportamento dei clienti, consigliare prodotti e ottimizzare la logistica, l'intelligenza artificiale gestirà presto ancora di più, dalla personalizzazione in tempo reale ai prezzi dinamici in base alla domanda, all'ora del giorno o alla disponibilità degli ingredienti.

Immagina un'app per ristoranti che, in base al meteo, agli eventi locali e agli ordini passati di un cliente, suggerisce il piatto perfetto prima ancora che il cliente abbia fame.



Anche la sostenibilità crescerà di importanza. Sempre più clienti stanno già prestando attenzione agli imballaggi biodegradabili, alla riduzione degli sprechi alimentari e alle pratiche di sostenibilità trasparenti. In futuro, non si tratterà di vantaggi, ma di aspettative di base, fattori chiave per la fidelizzazione dei clienti.

Per rimanere competitivi, i ristoratori devono essere pronti ad adattarsi rapidamente, investire in innovazione e abbandonare abitudini superate. Il mondo della gastronomia digitale non aspetterà i ritardatari: le innovazioni della concorrenza diventano rapidamente la nuova norma e i clienti si adattano ancora più velocemente.

Il successo appartiene a coloro che sono in grado di anticipare le esigenze dei clienti e di soddisfarle prima che vengano espresse.

#### Raccomandazioni per il futuro

- Diversifica i canali di vendita – Non affidarti a un unico modello di e-commerce. Combina vari approcci per raggiungere un pubblico più ampio.
- Investire in tecnologia: aggiornare regolarmente i sistemi, garantire l'integrazione e la sicurezza. Considera la tecnologia come un investimento, non come una spesa.
- Concentrati sull'esperienza del cliente: ogni interazione modella (o danneggia) la percezione del tuo marchio.
- Monitora le tendenze e adattati: testa nuove soluzioni e implementa innovazioni, anche su piccola scala.
- Educa il tuo team – Investi nella formazione sull'uso del sistema, sulla comunicazione online e sul marketing digitale.

#### Riassunto finale

L'e-commerce in gastronomia non è una moda passeggera, ma una trasformazione profonda e duratura dell'intero settore. Non può più essere visto come un componente aggiuntivo; Nel mercato odierno, le vendite online spesso determinano se un ristorante sopravvive o scompare nella folla dei concorrenti.

L'implementazione dell'e-commerce non è un progetto una tantum da spuntare da un elenco. Si tratta di un processo continuo che richiede un monitoraggio costante, un'analisi delle prestazioni e un'innovazione. L'abbandono porta alla stagnazione e, in un ambiente in così rapida evoluzione, la stagnazione equivale al declino.

L'e-commerce in gastronomia non è solo tecnologico ma anche strategico e culturale. Richiede apertura al cambiamento, volontà di investire e consapevolezza che le innovazioni di oggi potrebbero essere superate domani. Questa continua evoluzione è ciò che separa i leader di mercato da coloro che si accontentano della mediocrità.

I veri leader capiscono che il vantaggio competitivo nel mondo digitale non è mai permanente: deve essere guadagnato e ricostruito continuamente.

Inoltre, un e-commerce gastronomico efficace va oltre la presa degli ordini. Si tratta di costruire relazioni con i clienti, mantenere un'identità di marca coerente, integrare i canali di vendita e comunicazione e creare valore aggiunto attraverso promozioni, programmi di fidelizzazione ed esperienze di acquisto uniche.

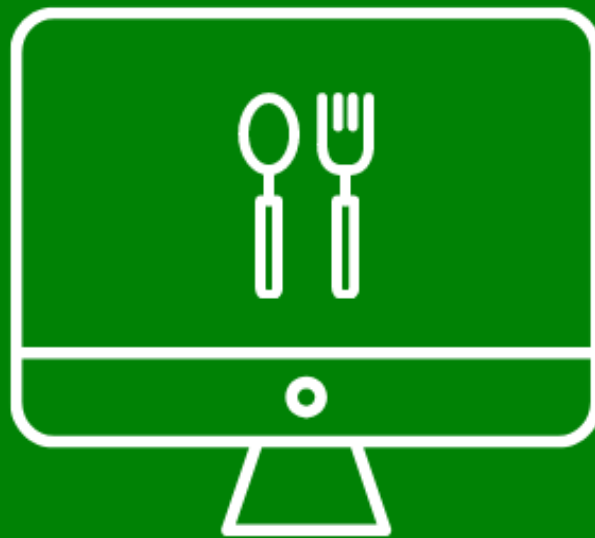
In definitiva, i ristoratori che abbracciano l'e-commerce fanno parte di un fenomeno più ampio, la trasformazione digitale globale, in cui i dati, la tecnologia e l'esperienza del cliente costituiscono la base del successo aziendale. Coloro che riescono a combinare questi elementi in modo coeso non solo prospereranno, ma stabiliranno anche gli standard che gli altri devono seguire.

Ci auguriamo che con GastroNet sia possibile un cambiamento formativo sostanziale e che il progetto rafforzi le competenze degli studenti dell'IFP che si diplomano nelle scuole gastronomiche. Le nuove tecniche di vendita acquisite e l'acquisizione di clienti attraverso le nuove tecnologie e Internet forniranno ai partecipanti conoscenze cruciali in un mondo in rapida evoluzione e in un mercato del lavoro dinamico. Questo manuale, una guida semplice ma completa sulle tendenze attuali nelle vendite online e nella creazione di coinvolgimento sui social media, consentirà agli studenti di rafforzare le loro qualifiche.

Attraverso la formazione GastroNet, vogliamo aiutare a coltivare la resilienza tra gli studenti di cucina, guidandoli su come affrontare le sfide del mercato del lavoro e rispondere efficacemente ai cambiamenti del mercato. La partnership di cinque organizzazioni che hanno dato vita al progetto ha riunito diverse prospettive, competenze e competenze. Ci auguriamo che l'esperienza combinata delle organizzazioni dei datori di lavoro, degli esperti gastronomici, di marketing, di vendita e dei social media abbia reso questi materiali di formazione il più coinvolgenti e orientati al mercato del lavoro possibile.



Co-funded by  
the European Union



# GastroNet

EDUCATION  
AND TRAINING



**gastronet-edu.eu**