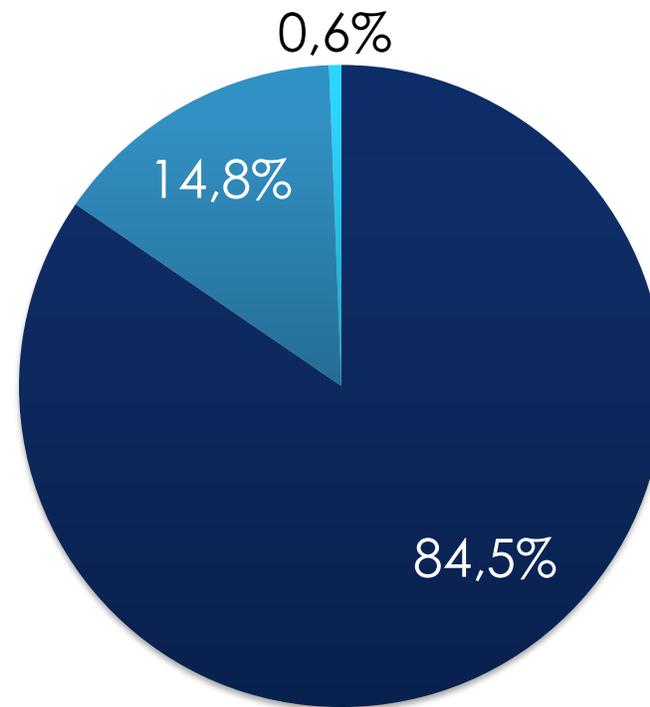




# COPERTO, SERVIZIO E SUPPLEMENTI AL RISTORANTE

COME VIENE GESTITA LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

## TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ



■ Ristorante ■ Ristorante/Pizzeria ■ Enoteca

# SINTESI

La ristorazione si trova nella necessità di ricercare un maggior equilibrio tra i crescenti costi di gestione e le entrate che derivano dalla vendita dei propri servizi nella consapevolezza di essere dinanzi a profondi cambiamenti del modo di consumare da parte dei clienti. L'indagine è finalizzata a capire quali sono i comportamenti delle aziende in relazione ad alcuni profili, all'apparenza secondari, che caratterizzano la relazione e la comunicazione con il cliente e che hanno importanti risvolti gestionali.

Otto ristoratori su dieci prevedono il pagamento di un prezzo per il coperto pari in media a 2,90 euro. Nella stragrande maggioranza delle attività (80,1%) il coperto prevede anche il cestino del pane. Nei pochi casi in cui il coperto non include il pane o non si paga (20%) solo marginalmente è previsto che il pane si paghi a parte.

In alternativa o, in alcuni casi, in abbinamento al prezzo del coperto, una esigua percentuale di attività (5%) applica un prezzo per il servizio che nel 75% dei casi avviene mediante un valore fisso mentre nel restante 25% si applica in percentuale.

Nell'organizzazione della propria offerta solo l'8% degli intervistati differenzia i prezzi del menù per pranzo e cena lasciando presupporre che si tratta di due proposte diverse: più informale e codificata a pranzo, a maggior contenuto di servizio a cena. Una piccolissima quota, appena il 3%, arriva a differenziare i prezzi tra giorni feriali e festivi lasciando anche qui immaginare la proposizione di differenti proposte. La quasi totalità degli imprenditori non fa invece alcuna differenziazione. Nell'organizzare la propria offerta un ristoratore su quattro offre, oltre alla carta, almeno un menu degustazione ma non mancano quelli che ne propongono più di uno. Il menu bambino è presente nel 33% dei locali intervistati ad un prezzo medio di 18 euro.

Il diritto di tappo, è più diffuso di quanto si sarebbe potuto pensare: il 74,2% degli intervistati ha dichiarato che lo consente a condizione che venga concordato al momento della prenotazione. Nel 60% dei locali non è previsto alcun costo a carico del cliente per il servizio di somministrazione.

Anche nel caso della torta viene largamente consentito, previa comunicazione, che venga portata da fuori (90,3%) e solo nel 28,2% dei casi viene richiesto un costo per il servizio.

# SINTESI

L'acqua naturalizzata è presente in un ristorante su quattro ed è quasi sempre a pagamento per ammortizzare il costo dell'impianto di purificazione dell'acqua e soprattutto quelli di manutenzione.

In linea generale il 75% non prevede alcun sovrapprezzo per eventuali servizi aggiuntivi mentre il restante 25% applica supplementi per l'aggiunta di ingredienti ed in modo marginale per il servizio connesso alla condivisione di piatti o alla richiesta di piatti fuori menù.

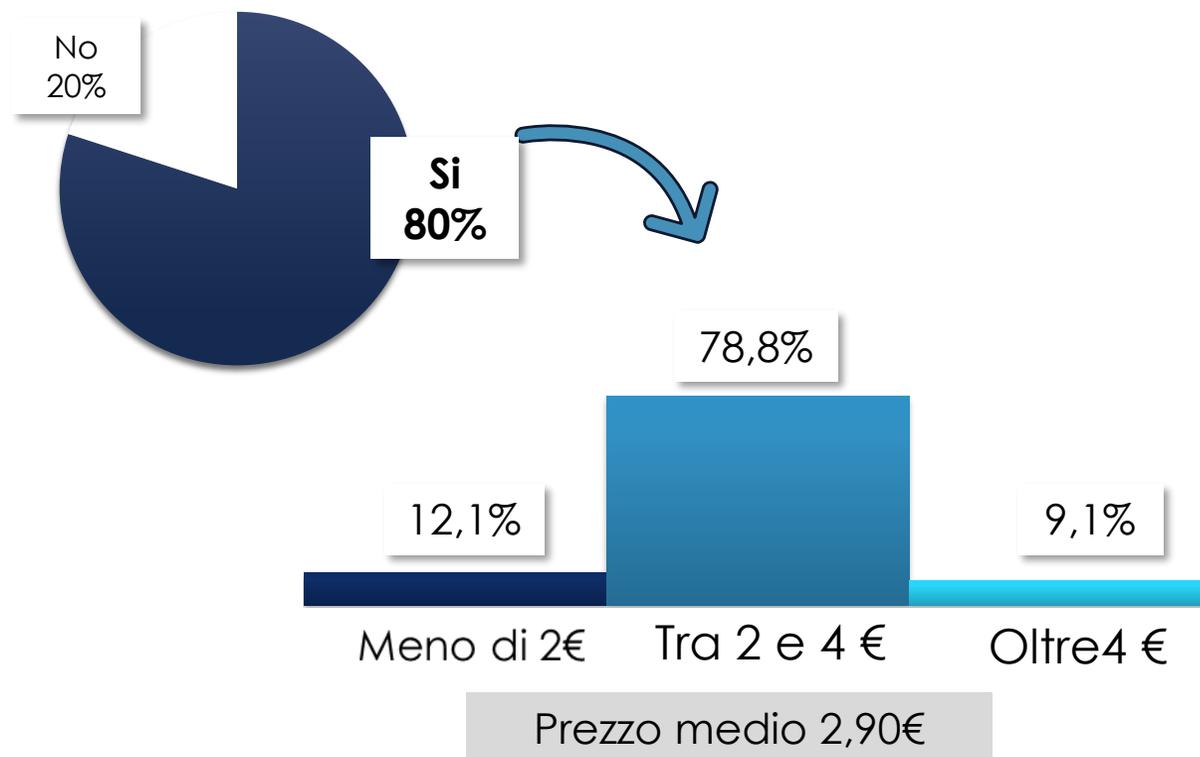
Tra i servizi, il delivery è proposto dal 12,7% dei ristoranti con un pagamento per la consegna nel 60% dei casi. L'asporto «organizzato» invece è proposto da un ristorante su due. Il 50% applica una riduzione sul prezzo di listino, il 46,5% adotta gli stessi prezzi praticati per il servizio al tavolo e il residuale 3,5% applica una maggiorazione per la messa a disposizione dei contenitori *a portar via*.

Le prenotazioni online, intendendo con ciò diversi canali di comunicazione, è assai diffusa ma solo un ristorante su cinque chiede una carta a garanzia al momento della prenotazione. E tra coloro che chiedono la carta a garanzia, l'85% prevede il pagamento di una penale in caso di no show. E non manca chi, anche se sono assai pochi, chiede direttamente il versamento di una caparra a garanzia della prenotazione.

Non poteva mancare un'ultima domanda sull'adeguamento dei listini. Il 64,2% è intervenuto negli ultimi 6 mesi e poco più del 18% lo farà nei prossimi tre.

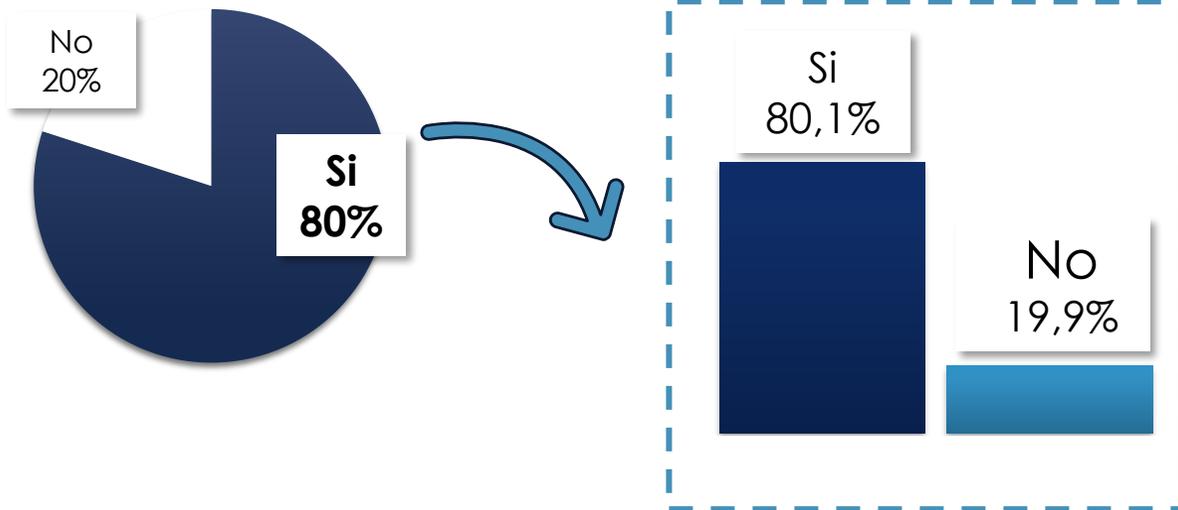
# IL COPERTO

NEL SUO RISTORANTE È PREVISTO UN COSTO PER IL COPERTO? SE SÌ, QUAL È IL PREZZO PER IL CLIENTE?

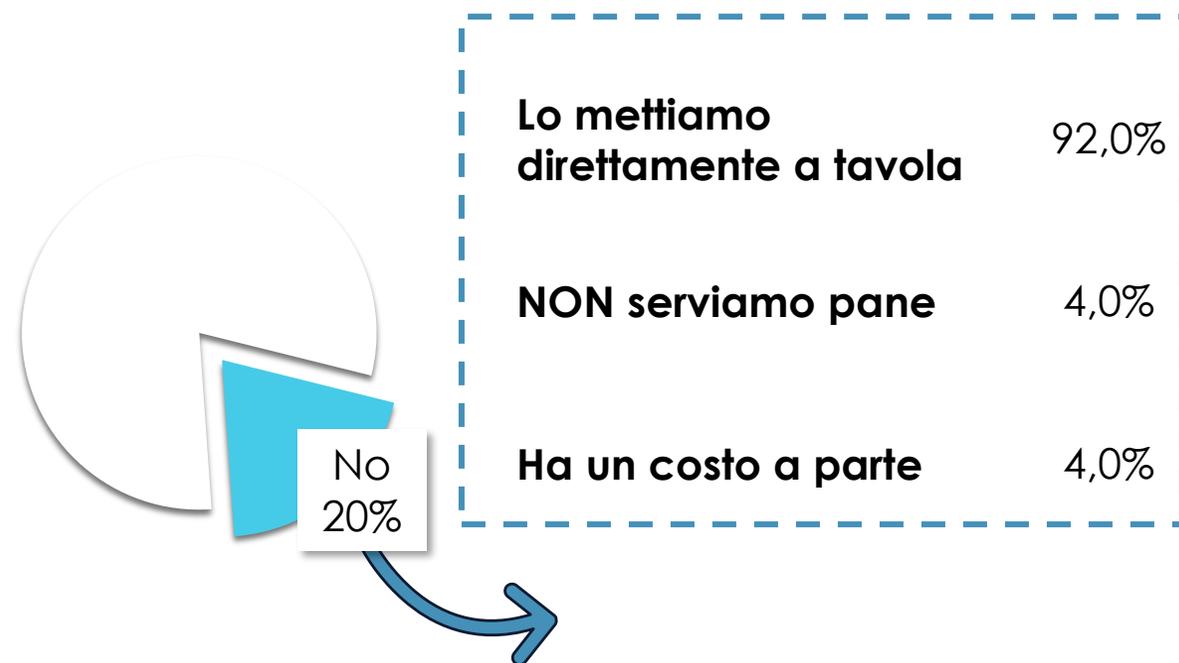


# IL PANE

IL COPERTO INCLUDE ANCHE IL PANE?

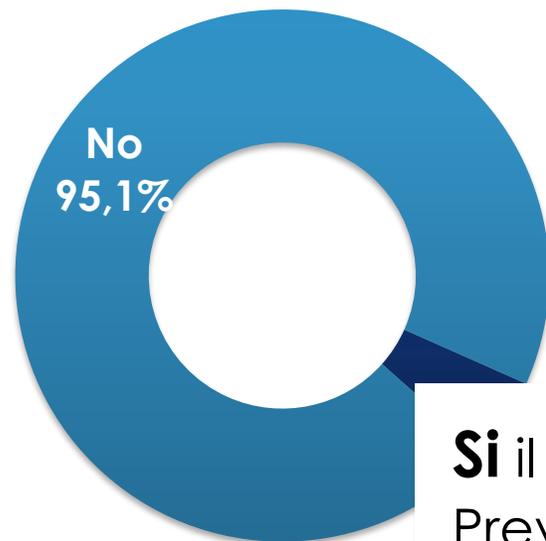


SE NON E' PREVISTO UN COSTO PER IL COPERTO, IL PANE....?



# IL SERVIZIO

E' previsto il pagamento di un prezzo per il servizio?



**Si il 4,9%**  
Prevede un costo  
per il servizio

Con quali modalità?

75,0%

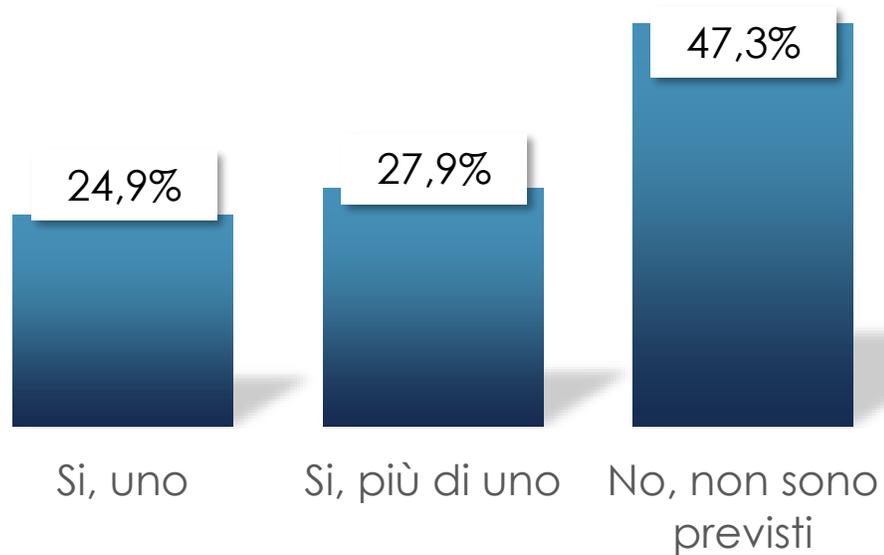
Costo fisso

25,0%

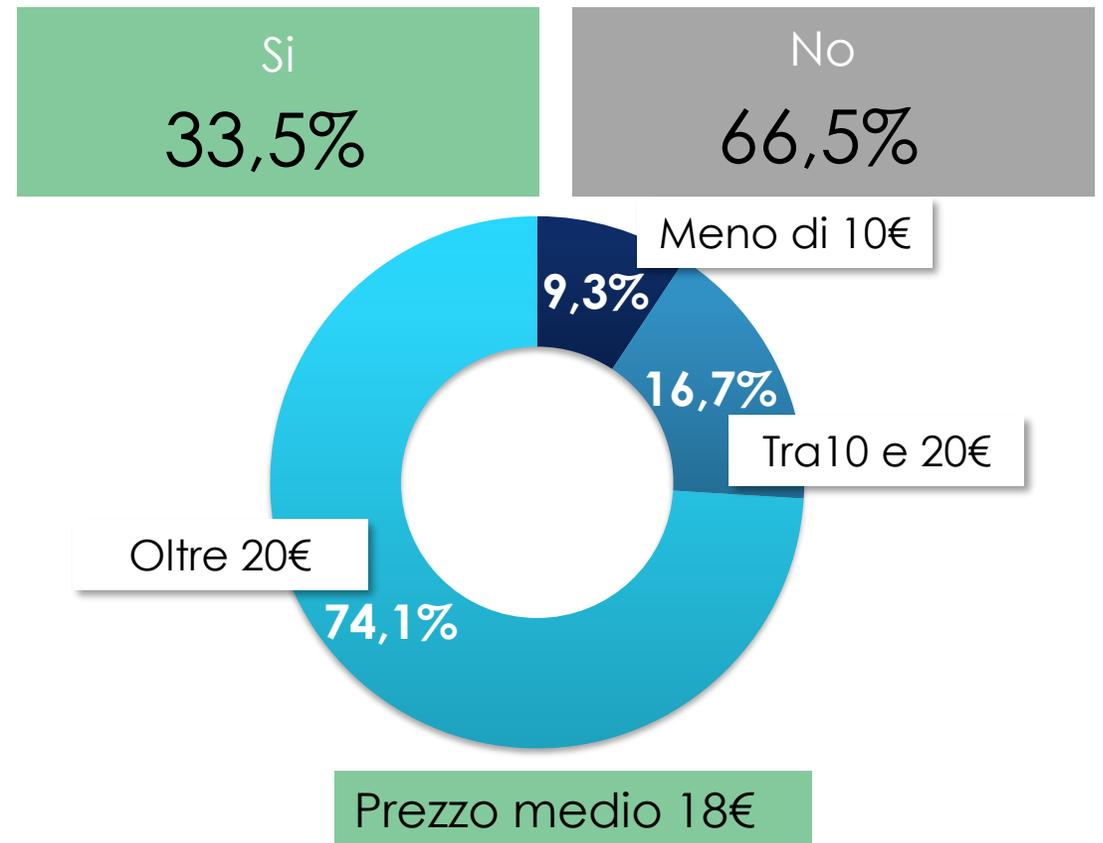
Costo in  
percentuale

# IL MENÙ

SONO PREVISTI MENÙ DEGUSTAZIONE?

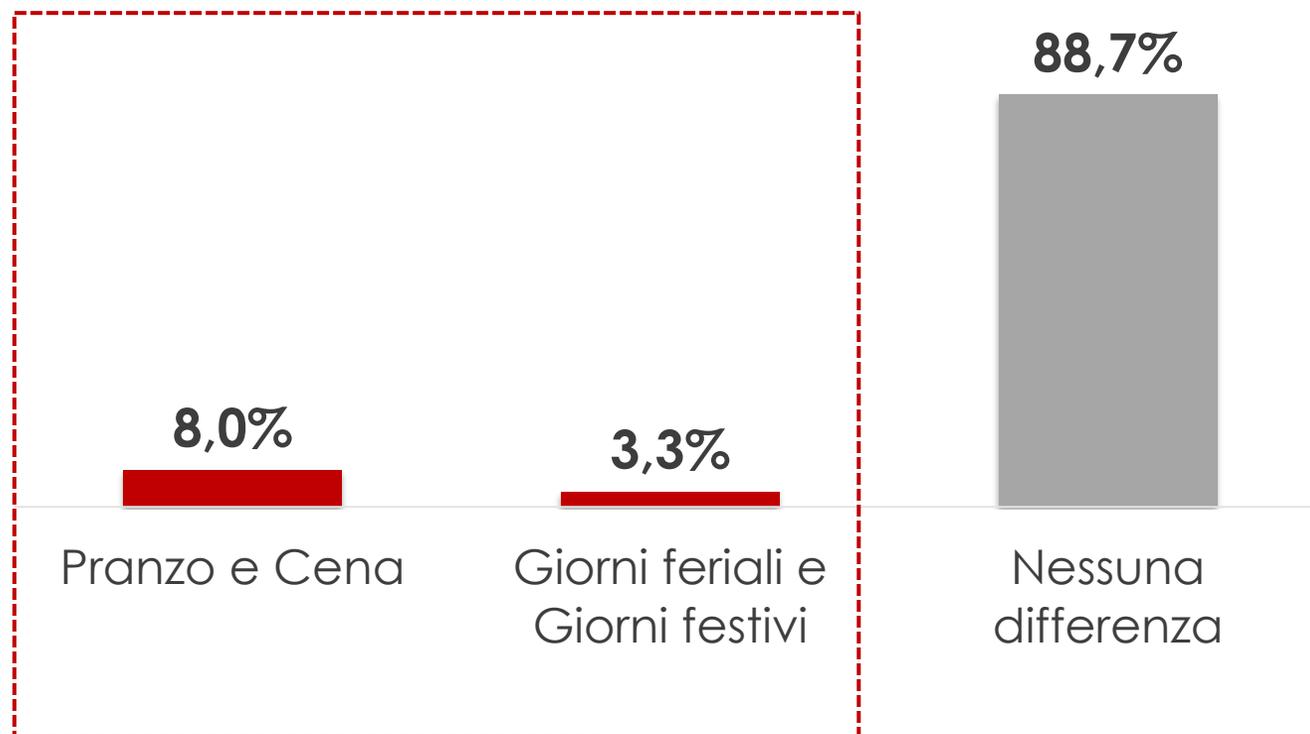


PROPONE UN MENÙ BAMBINO? A CHE PREZZO?



# PREZZI DIFFERENZIATI

IL MENU RIPORTA PREZZI DIFFERENZIATI TRA:



# IL DIRITTO DI TAPPO

IL CLIENTE PUÒ PORTARE IL VINO DA FUORI?

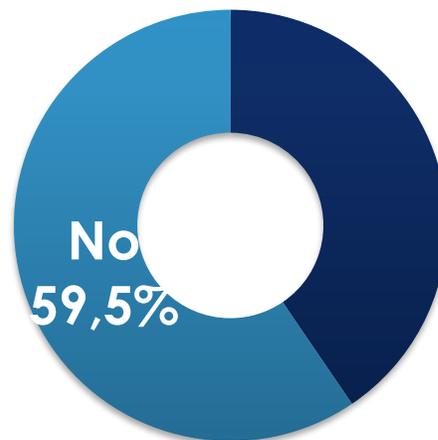
25,8%

No

74,2%

Sì, se  
comunicato al  
momento della  
prenotazione

PAGA UN PREZZO PER IL SERVIZIO?



Il **40,5%**  
Prevede un costo  
per il servizio

# IL SERVIZIO PER LA TORTA

IL CLIENTE PUÒ PORTARE LA TORTA DA FUORI?

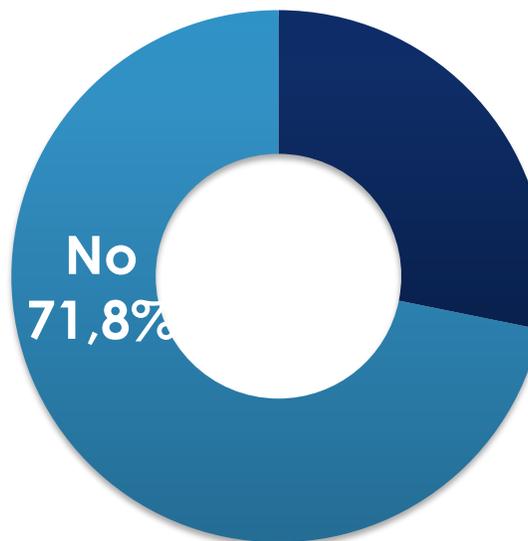
PAGA UN PREZZO PER IL SERVIZIO?

9,7%

No

90,3%

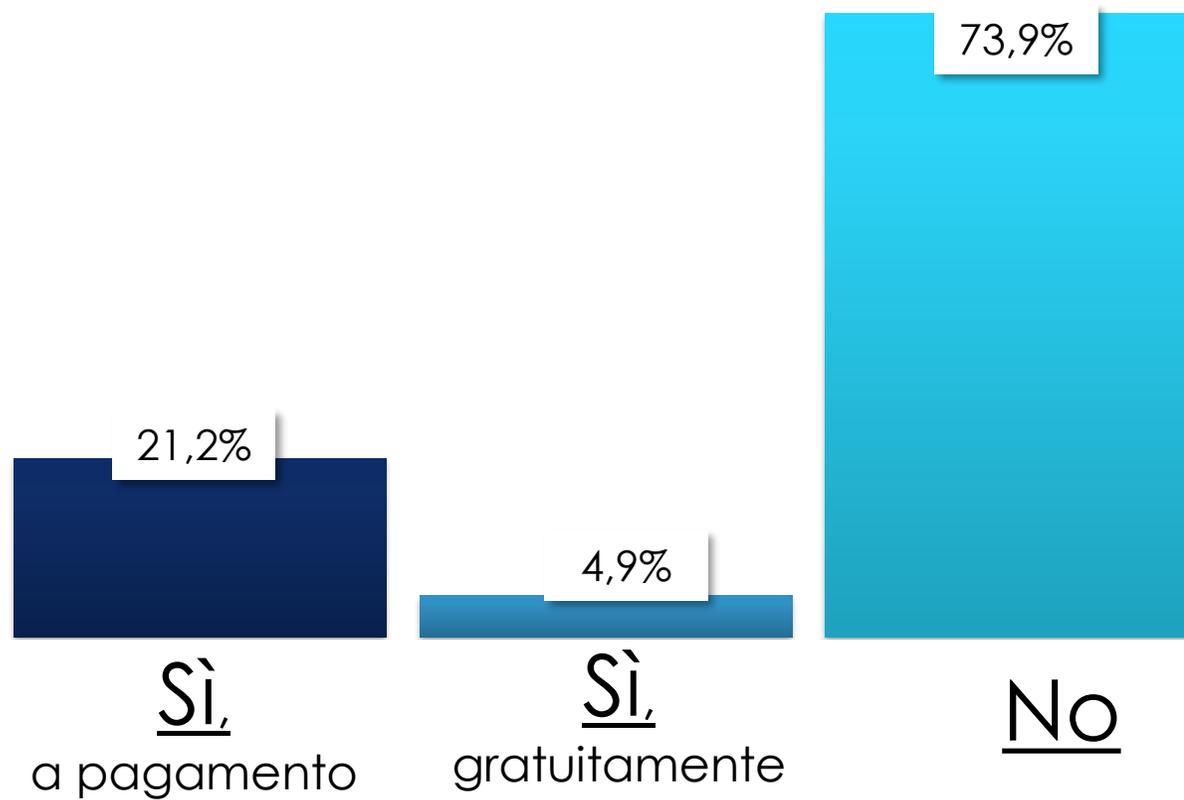
Sì, se  
comunicato al  
momento della  
prenotazione



Si il **28,2%**  
Prevede un prezzo  
di servizio

# L'ACQUA

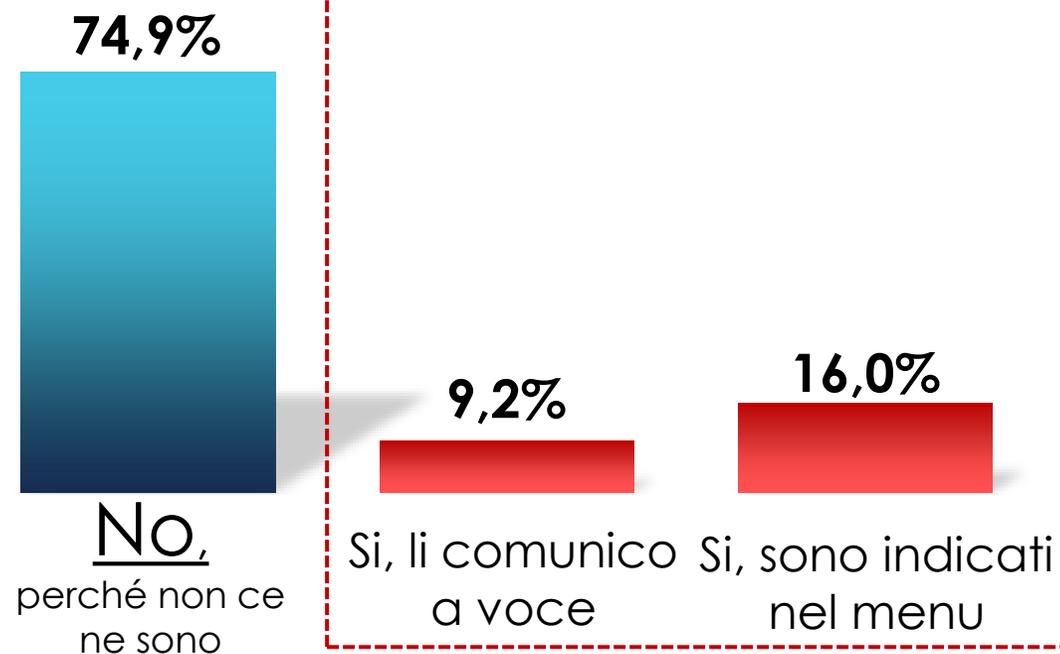
NEL SUO RISTORANTE VIENE SERVITA ACQUA NATURALIZZATA?



# I SUPPLEMENTI DI PREZZO

NEL SUO MENU SONO INDICATI EVENTUALI SUPPLEMENTI DI PREZZO?

PER QUALI SERVIZI SONO PREVISTI SUPPLEMENTI DI PREZZO?



Aggiunta di ingredienti

50,0%

Condivisione piatti  
(un piatto per più clienti)

20,8%

Altro  
(mezza porzione, piatti fuori menù)

29,2%

# IL DELIVERY

OFFRE UN SERVIZIO DI CONSEGNA A DOMICILIO?

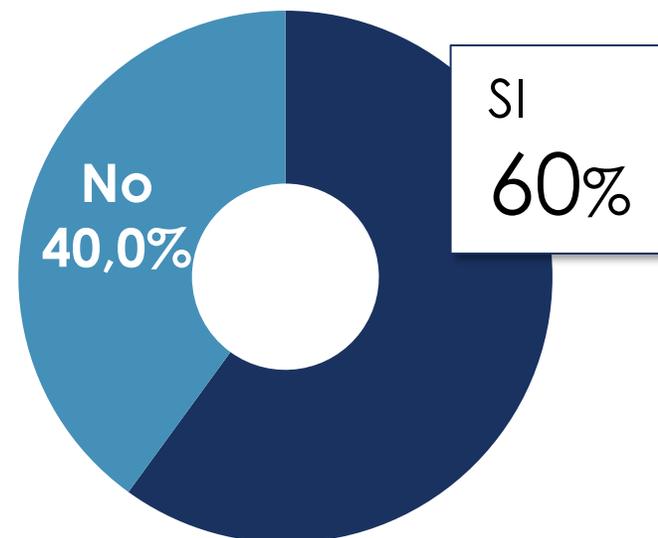
LA CONSEGNA E' A PAGAMENTO?

87,3%

No

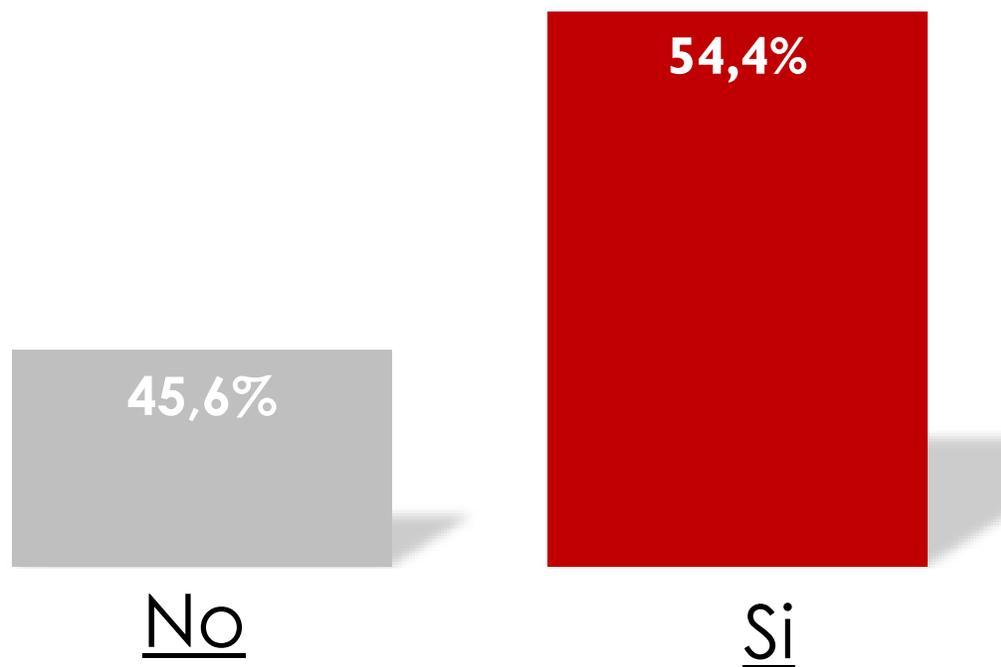
12,7%

Sì

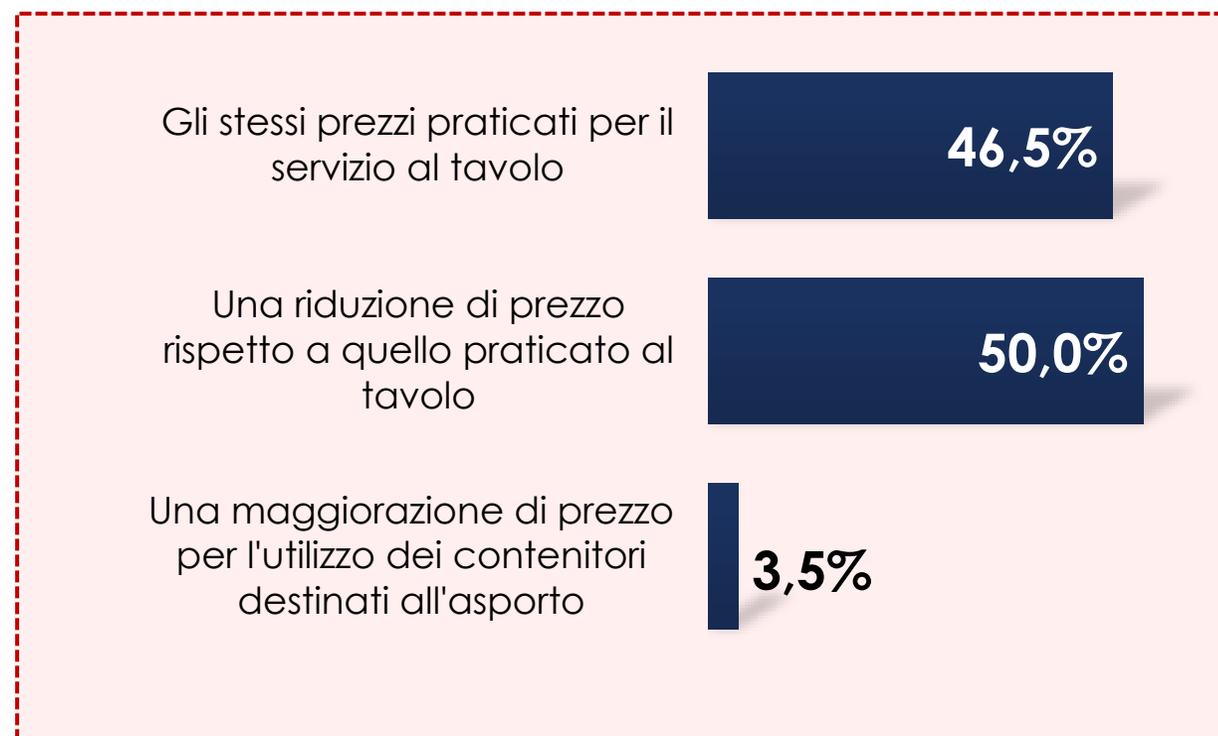


# L'ASPORTO

OFFRE IL SERVIZIO DI ASPORTO?

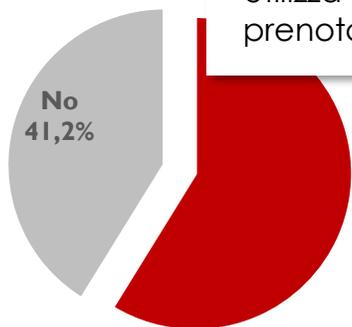


I PREZZI DELL'ASPORTO SONO...



# LE PRENOTAZIONI ON LINE

HA UN SISTEMA DI PRENOTAZIONE ON LINE?



**SI Il 58,8%**

Utilizza un sistema di prenotazione on line

UTILIZZA LA CARTA DI CREDITO A GARANZIA DELLA PRENOTAZIONE?

54,6



Non utilizzo carta di credito a garanzia

23,7



Non la utilizzo ancora ma sto pensando di metterla

21,6



Si la utilizzo

IN CASO DI NO SHOW PREVEDE IL PAGAMENTO DI UNA PENALE?

Sì,

85,0%

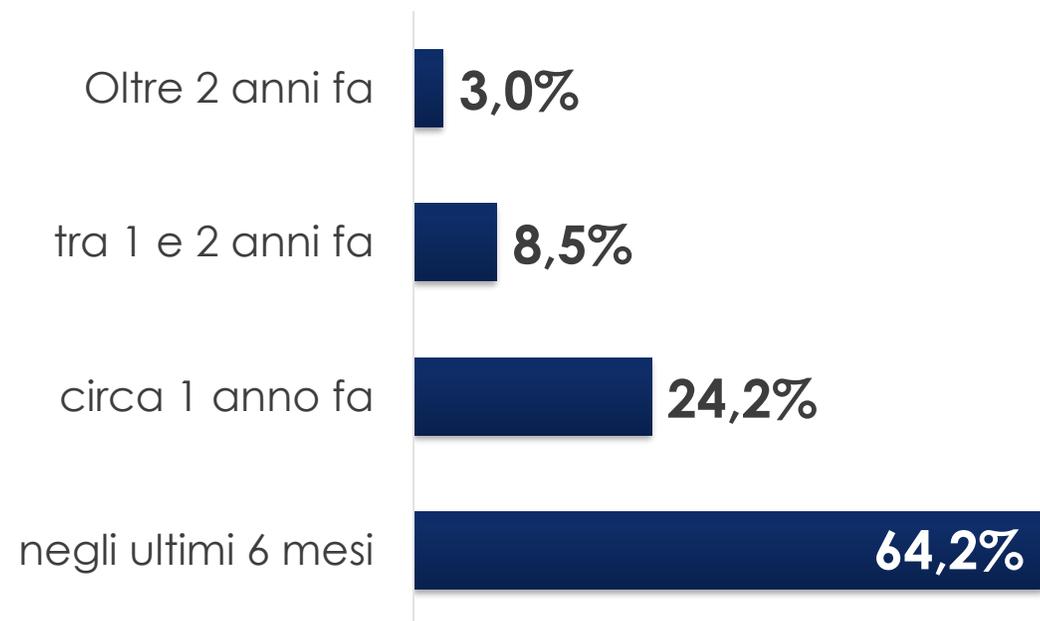
NO

15,0%

Il 9,9% chiede una caparra al momento della prenotazione

# I PREZZI

QUANDO HA EFFETTUATO L'ULTIMO AUMENTO DEI PREZZI?



PREVEDE UN AUMENTO DEI PREZZI NEI PROSSIMI

