

## ACCOGLIENZA, SERVIZIO E COMPrensIONE DEL CLIENTE: LA STRATEGIA PER NON SBAGLIARE



Settembre 2015 - Non solo ottima cucina, ma soprattutto servizio e accoglienza. Alla base del successo di un locale oggi l'attenzione al cliente è la carta vincente. Ne hanno discusso autorevoli protagonisti del settore martedì 15 settembre a Expogate nel corso del convegno "L'evoluzione dell'accoglienza nel mondo della ristorazione", parte integrante del progetto **Network del Gusto**

, il prestigioso palinsesto di iniziative organizzate in occasione di EXPO2015, promosso e coordinato da

**Associazione Professionale Cuochi Italiani - APCI**

, in collaborazione con

[apropositodime.com](http://apropositodime.com)

, Fiera Milano – Host 2015, Epam, The Fork e Italian Gourmet. Gli interventi sono stati proposti sotto l'interessante formula del

**Toc Talks**

, la narrazione libera di storie di buona competenza quotidiana. A introdurre e moderare i relatori,

**Gianfranco Vercellone**

, CEO di

[apropositodime.com](http://apropositodime.com)

e

**Sonia Re**

, Direttore Generale Associazione Professionale Cuochi Italiani.

E se **Claudio Sadler** racconta di come ha sentito necessario trasformarsi da orso a cigno per venire incontro alle esigenze di una clientela che vuole relazionarsi con lo chef, che lo vuole vedere, toccare, conoscere, il pasticciere **Salvatore De Riso** racconta di un successo internazionale, che parte dalla costiera amalfitana e nasce dal desiderio di portare nel mondo il sapore di un luogo e di una tradizione. Un sapore che è sinonimo di ospitalità e che ha portato De Riso a formare tutto il proprio personale per essere capace di accogliere i

clienti. E poi l'esperienza internazionale di

**Roberto**

**Carcangiu**

, che lo ha portato a capire che la cosa importante è cosa si sa fare per gli altri (non solo quello che vogliamo fare noi). E ancora il sogno a cinque stelle di

**Elio Sironi**

, che vuole costruire il migliore cinque stelle al mondo, il format del terzo millennio, come lo definisce, che offrirà tempo e qualità. E il cambiamento di

**Giancarlo Morelli**

, letteralmente folgorato nel 1996 da Ferran Adrià, capace di proporre una vera e propria esperienza dei sensi, un calore e un'accoglienza che lui desiderò saper riproporre. Oppure la sensazione di

**Stefano Cerveni**

di dover ripartire dalle origini, da dove si è venuti, per portare avanti un progetto che abbia senso e che incontri le esigenze del cliente. O ancora la tazzina di

**Andrea Illy**

, una passione che ha sempre voluto essere un simbolo di coccola, di accoglienza, proprio come a volte solo il caffè riesce a essere.

Questi i titoli delle loro storie:

Le rotte dell'accoglienza - **Roberto Carcangiu**

Meglio un uovo domani - **Stefano Cerveni**

Un dolce, utile ma anche etico impegno - **Salvatore De Riso**

Succede quasi tutto attorno ad una tazzina - **Andrea Illy**

Tu chiamale se vuoi..folgorazioni - **Giancarlo Morelli**

La metamorfosi da orso a cigno - **Claudio Sadler**

Grand Hotel 5 Galassie: no vacancy! - **Elio Sironi**

Accoglienza anche nel finale con i finger food creati per l'occasione dallo Chef **Tano Simonato**.

Un viaggio

partito da diverse forme di concepire e vivere la professione del cuoco, del pasticciere o dell'imprenditore, con un unico vero obiettivo: saper comprendere l'altro, incontrarlo per strada e fare del proprio mestiere la gioia di molti.