



# Leader di costo o di qualità?

Numero Verde  
800 821 021

MIGLIORARE IL MIO BAR

Contattaci e saremo  
lieti di darti supporto

*In tempi di crisi la tentazione è forte: e se abbassare i prezzi fosse la strategia giusta per rimanere brillantemente a galla, anche a costo di ridurre un po' gli standard del bar? La verità è che per essere vincenti bisogna guardare al lungo periodo e che anche di fronte all'offerta più conveniente c'è qualcosa a cui i clienti non rinunceranno mai: la soddisfazione.*

**Qui vi spieghiamo perché la qualità paga, sempre.**

I vero pilastro di un bar, il suo DNA irrinunciabile, è la qualità che offre. Non solo un impegno costante per la soddisfazione del cliente, ma la garanzia di un successo duraturo: **in questo momento di crisi chi offre qualità lavora di più, persino se i suoi prezzi sono un po' più alti.**

In un mercato che si confronta con un momento difficile, chi punta solo sui costi rischia invece di resistere molto poco.

Abbassare i margini o addirittura scegliere il sottocosto per attirare la clientela è una strategia poco sostenibile e molto pericolosa.

Sull'altro piatto della bilancia, e non meno importanti, stanno poi le percezioni dei clienti: un consumatore può essere invogliato da un'offerta molto vantaggiosa, ma se il prodotto che acquista a poco prezzo si rivela di scarsa qualità, sicuramente eviterà di comprarlo ancora e ripetere l'errore.

Nel caso della qualità si può veramente dire che **tutti i nodi vengono sempre al pettine**: è impossibile simularla e per chiunque è la condizione essenziale di un'esperienza di consumo soddisfacente al bar.



UNIVERSITÀ  
del CAFFÈ

[www.unicaffe.com](http://www.unicaffe.com)



Tutti possiamo misurarlo sulla nostra pelle: chi non direbbe che è meglio un buon caffè - pagato il giusto prezzo - di tre espressi economici, che però fanno venire il mal di stomaco? Senza contare che di fronte a un prezzo troppo basso è istintivo insospettirsi e chiedersi: “Come fa quel prodotto a costare così poco? Non ci sarà sotto un trucco?”

Se è vero dunque che alla qualità non si rinuncia, ecco le chiavi fondamentali per proporla al meglio nel vostro locale.

## La comunicazione

È inutile che vi siate dati standard elevati, se poi non li raccontate efficacemente al vostro cliente.

Pensatela come una vera e propria formazione del consumatore:

- spiegategli perché una certa materia prima è migliore di un'altra, perché la freschezza è tanto importante, quali processi di produzione ha subito un certo alimento.
- Potete anche invitare i vostri fornitori a tenere dei piccoli seminari di degustazione, distribuire materiale informativo o organizzare approfondimenti su alcuni prodotti.

**Non solo appassionerete il cliente e gli farete apprezzare di più le vostre proposte, ma indirettamente giustificherete i vostri prezzi.**

**L'obiettivo che dovete porvi è di instaurare con il consumatore un vero e proprio rapporto di fiducia.**

**Il servizio** Non ci stancheremo mai di ripeterlo, è quello che fa la differenza. Pensate ad alcuni prodotti che servite nel vostro bar: spesso sono gli stessi che il consumatore può trovare dai concorrenti o al supermercato. Nel vostro locale, però, sono accompagnati da un sorriso, serviti con abilità e competenza, e possono essere consumati in un ambiente piacevole e accogliente.

**È questo il vostro valore aggiunto!**



## Il vostro peggior cliente è il vostro miglior maestro

Chi meglio di un consumatore molto esigente può insegnarvi come migliorare la vostra qualità? Ascoltate le lamentele e i suggerimenti, comprendete a fondo i motivi di insoddisfazione della clientela e poi lavorate sui vostri punti deboli: **in questo modo farete crescere i vostri standard!**

**La forma è sostanza** Nella ricerca costante della qualità non dovete mai dimenticare che non è importante solo ciò che proponete, ma anche come lo fate. **Quando invitate qualcuno a entrare nel vostro locale, lo attirare con una promessa: la vostra prima responsabilità, poi, è mantenerla.**