

## Cose di questo mondo.

**Deliveroo, Glovo, Uber Eats.** La consegna a domicilio del cibo è ormai un'industria che smuove miliardi nel mondo. E modifica l'approccio con i clienti. Anche in Svizzera

# Food delivery

Nuove opportunità per i ristoratori, la clientela cambia e diventa virtuale

FEDERICO BASTIANI

Il food delivery, la consegna a domicilio del cibo, è un'industria che ogni anno smuove 83 miliardi nel mondo. In tutti i paesi si registrano trend di crescita positiva, inclusa la Svizzera. Nel primo semestre del 2019 il fatturato del food delivery è stato pari a 189 milioni di euro, con un incremento del 16,3% rispetto al 2018. I ristoranti come li pensiamo oggi, potrebbero in futuro scomparire lasciando spazio alle dark kitchen ovvero ristoranti virtuali, senza una sala, solo una cucina che s'interfaccia esclusivamente con i rider della consegna, Deliveroo, Glovo, Uber Eats, molti già presenti in Svizzera. Non è fantascienza, è già una realtà consolidata. Le dark kitchen possono offrire nuove opportunità ai ristoratori consentendo di intercettare una clientela diversa, quella "virtuale".

È il caso di Rose&Mary che opera su Milano e Londra. Una app, degli chef che ricevono ordinativi tramite notifiche ed i loro fattorini, nessun contatto con il cliente. È la filosofia di Foodban, il primo ristorante virtuale in Italia aperto nel 2016. "Noi controlliamo tutto il processo, dalla produzione alla distribuzione. Il nostro laboratorio di produzione produce piatti con caratteristiche specifiche per gli utenti della pausa pranzo aziendale, sostituendo alle 'sedie' di un ristorante fisico la possibilità di poter ordinare on-line i nostri prodotti", racconta Marco Mottolese uno

dei fondatori. Gli scenari che potrebbero aprirsi grazie alle dark kitchen sono molteplici. Facciamo un esempio. Un ristorante di Lugano vuole servire le proprie specialità locali a San Francisco. Aprire un ristorante lì avrebbe dei costi non indifferenti, affitto dei locali, utenze, camerieri, aiuti cuoco. L'alternativa è quella di avvalersi di una dark kitchen a noleggio. Il ristorante luganese può inviare uno dei suoi chef a San Francisco per lavorare in una cucina condivisa. Con una cifra media attorno ai 2'000 euro il mese si dispone di una cucina equipaggiata senza dover pensare alla pulizia o alle consegne. Negli Stati Uniti esistono molti servizi di questo tipo come Kitchen United che fornisce il noleggio cucina. L'italiano Massimo Noja De Marco è uno dei fondatori. "Il nostro cliente tipico è un ristorante che ha già il suo business 'tradizionale' e vuole aprirsi a nuove opportunità, per esempio differenziando il tipo di cucina o servendo un target di clientela diversa", spiega l'imprenditore.

Kitchen United è stata fondata nel 2017 e ad oggi conta dark kitchen

**DA LUGANO AGLI USA  
UN RISTORATORE DI LUGANO  
CHE VUOLE SERVIRE  
LE PROPRIE SPECIALITÀ IN USA  
AVREBBE I COSTI ENORMI.  
L'ALTERNATIVA È UNA DARK  
KITCHEN A NOLEGGIO**

dislocate in tutti gli Stati Uniti, da Pasadena a Chicago, passando per Austin. Il business è sicuramente interessante ed è già stato fiutato dai grandi brand del settore del food delivery come Uber East o Deliveroo Edition. A Londra Deliveroo Edition ha installato dark kitchen in containers attrezzati da affittare agli chef.

Che cosa succederebbe se questi brand internazionali decidessero di gestire l'intero processo? Al momento offrono il servizio di noleggio cucina e consegna, ma cosa impedisce loro di assumere anche gli chef e gestire tutto quanto? L'effetto potrebbe essere quello che ha avuto Amazon per i piccoli negozianti. "Non credo che questo scenario si concretizzerà - afferma Peter Backman, uno dei massimi esperti mondiali di foodservice consultancy -. Gestire una cucina ha margini bassi. Piuttosto queste grandi piattaforme di delivery hanno un bene più prezioso da mandare avanti, le informazioni".

Uber Eats, Deliveroo e tutti gli altri sanno cosa le persone preferiscono, conoscono quali sono i cibi più ordinati, in quali zone, e quindi potrebbero usare queste informazioni per indirizzare i ristoranti a produrre certi menù. I ristoranti tradizionali saranno destinati a scomparire? Anni fa si parlava del sorpasso degli ebook sui libri cartacei, ancora questo sorpasso non c'è stato. "Non accadrà - assicura Peter Backman -, le dark kitchen saranno usate solo come servizio accessorio dai ristoratori".

**L'INIZIATIVA** David Mantovan con la sua Gourmet Service è uno dei pionieri nel cantone

"Chi mi chiama?  
Giovani e turisti,  
che pretendono  
velocità e qualità"



**IL CAMERIERE SUL PIANEROTTOLO**  
Mantovan, a destra, mentre fa una consegna

"Giovani soprattutto, e in estate anche tanti turisti". Così David Mantovan, uno dei primi a consegnare piatti pronti a domicilio nel Locarnese, traccia l'identikit del cliente tipo. L'esperienza ce l'ha. La sua Gourmet Service non è un'azienda di primo pelo, ha aperto sei anni fa. Ben prima, dunque, che i vari Divoora e Deliveroo sbarcassero in Svizzera. "La concorrenza c'è e si vede - ammette Mantovan - ma finora non è stata un problema: non abbiamo gli stessi fornitori e non offriamo gli stessi piatti".

Come i giganti del food delivery anche Mantovan si appoggia a ristoranti partner. Non a caso sul sito della sua azienda si definisce "un cameriere a la minute personale". Niente dark kitchen, ovviamente (vedi articolo sopra), ma tanta qualità e velocità. Due caratteristiche imprescindibili per resistere sul mercato. "Collaboro con cinque ristoranti e consegno soprattutto nel Locarnese - spiega -, non ho mai avuto lamentele. La clientela conosce il servizio e sembra apprezzarlo". Anche perché il servizio della Gourmet Service non si appoggia ad App o a Internet come i concorrenti internazionali. Gli ordini, eccezioni a parte, si fanno quasi sempre al telefono. E ai clienti questo piace. "I rapporti umani sono e restano fondamentali anche nel mio lavoro - sottolinea orgoglioso Mantovan, che però non nasconde le difficoltà del settore, viepiù aggredito dalla concorrenza -. L'impegno è tanto e i ricavi non sono esorbitanti". Il settore della ristorazione è infatti in crisi. E a subirne le conseguenze sono, a cascata, un po' tutti. "I margini di guadagno dei ristoranti sono sempre più ristretti e anche noi di conseguenza lavoriamo tanto per poco", conclude. A salvare la Gourmet Service è insomma ancora l'entusiasmo del suo fondatore.

an.b.