

COSA OFFRIRE

BIBERON (CONFEZIONE SIGILLATA)

Mettere a disposizione degli ospiti il biberon, nel caso in cui i genitori se lo fossero dimenticato, è un gesto di grande attenzione. Bastano tre biberon (125, 260 e 330 ml) e tettarelle di due tipi (2 mesi e 4 mesi). Costo: 40 euro.

COPERTINA IN PILE

Un paio di copertine di colori diversi (rosa per le bimbe, azzurra per i maschietti) per i piccoli ospiti nel caso avessero freddo. Dovranno essere lorde e soprattutto sigillate. La spesa non supera i 50 euro.

AREA ESTERNA DEDICATA

Se c'è la possibilità, è molto gradita, specie nella bella stagione, una zona esterna con giardino, dove i genitori possano portare i bambini a passeggio. Se poi si attrezza con alcuni giochi, allora la soluzione è perfetta.

Per specializzarsi nell'accoglienza delle famiglie, occorre approntare una serie di servizi dedicati. Ma la vera differenza la fanno alcuni piccoli "trucchi" di marketing: dalla torta per il giorno di compleanno alle serate con baby sitter e tavoli dedicati

di Massimo Feruzzi

Un ristorante a misura di bambini

Volete diventare un ristorante "child friendly"? Puntate su servizi davvero personalizzati. Ecco una serie di azioni per identificarsi con forza con questo target:

- definire proposte speciali per famiglie con bambini, riduzioni e agevolazioni per bambini per occasioni speciali o nei giorni infrasettimanali;
- ospitare gratis i bambini nel giorno del loro onomastico;
- torta di compleanno offerta nel giorno del compleanno;
- serate dedicate ai piccoli ospiti, con un servizio di baby sitter che accudisce i bambini che mangiano in una zona a loro dedicata, tutti insieme, in modo che i genitori possano cenare in tranquillità;
- baby courtesy service: in toi-



lette, un cofanetto contenente salviette detergenti, olio emolliente, talco ecc. Ma attenzione. Se davvero volete conquistare questo target, occorre fare ancora di più: farvi ricordare anche quando questi clienti tornano a casa. Un'azione di marketing utile è regalare ai piccoli ospiti un

gadget: per esempio disegni da colorare che riproducono l'esterno del ristorante, la sala, lo chef, i camerieri ecc., ovviamente insieme a una confezione di pastelli a cera. Spesso capita che i bambini regalino i propri disegni ai genitori, che li appendono in ufficio o in casa: indicate, a grandi lettere, il

nome del ristorante e il numero di telefono. Una comunicazione straordinaria!

Per essere "child friendly" di successo, occorre far sì che i genitori escano soddisfatti e contenti. Cosa non sempre semplice, perché i genitori so-

• • • • •
**Una buona idea?
Date il vostro locale
da colorare (a casa)**

no apprensivi, si preoccupano per niente, e al ristorante vorrebbero stare tranquilli e rilassati. Per questo è importante capire bene a quale tipologia di genitori appartengono e comportarsi di conseguenza (vedi riquadro in basso). ○

I genitori "tipo": come riconoscerli e come servirli

chioccia

TAVOLO RIPARATO

Dedicano tutto il loro tempo ai figli, anche al ristorante. Si preoccupano per ogni cosa: da una porta che si apre all'odore delle portate. Dategli il tavolo più riparato e riservato che avete.

grande fratello

COMPLIMENTI

Il loro figlio è il più bello, il più buono, l'unico; tutti lo devono ammirare, tutti devono complimentarsi con lui. Usate il cameriere più "complimentoso"; il loro tavolo deve essere al centro della sala.

ipocondriaci

PAZIENZA

Per loro se il bimbo piange è colpa della luce, se il bimbo dorme doveva stare sveglio, se il bimbo respira troppo forte si è ammalato. Mettetegli a disposizione il cameriere più paziente.

sereni

CURA E ATTENZIONE

Non sono molti, ma esistono. Vivono il ristorante senza remore, se il bimbo piange cercano di farlo smettere, se dorme è meglio. Dedicategli sorrisi e attenzione: non vi lasceranno più.