

OSSERVATORIO

Soggetti interessati

Si calcola che siano circa 6 milioni gli italiani (2% della popolazione adulta e 5% della popolazione infantile) il cui sistema immunitario reagisce negativamente quando il corpo assimila un determinato alimento, e ciò è dovuto alle proteine in esso contenute. Di questi 6 milioni, circa il 10% soffre di allergie ed

intolleranze in maniera grave e un altro 10% è colpito, ma in maniera più lieve. A differenza dei celiaci (vale a dire gli intolleranti al glutine), per i quali vi è un'apposita legge ed è in continuo aumento la presenza di ristoranti a loro dedicati, chi soffre di allergie e intolleranze alimentari rischia la morte.

Tra le pietanze che sono causa del mag-

gior numero di reazioni allergiche, il primato spetta ai dessert con il 43% delle reazioni; seguono i primi piatti con il 35% dei casi, gli antipasti con il 13%, seguiti da altre pietanze, con il 9%.

Alimenti a rischio

In base alla nazionalità dei vostri clienti, è più facile - in relazione alle loro abitu-

dini alimentari - che siano allergici agli alimenti sotto indicati.

Italia: mela, pesca, kiwi, noci, arachidi, pomodoro, sedano.

Paesi Scandinavi: pesce.

Stati Uniti: arachidi, crostacei, molluschi.

Svizzera tedesca: sedano.

Portogallo: lumache

Allergici in aumento, serve attenzione

Un po' di panna liquida per legare la salsa, un frullato di pesca per rendere deliziosa la mousse vegetale. Trucchi del mestiere che nessun cuoco svela, ma che possono diventare pericolosi per i clienti allergici o intolleranti.

Purtroppo ancora troppi ristoratori italiani danno poca importanza a questa tematica; male, malissimo, visto che allergici e intolleranti sono in aumento.

Chi seriamente vuole affrontare questo argomento deve prima di tutto riconoscere questo tipo di cliente. Ecco alcuni indicatori per riuscirci.

■ **controlla:** è un cliente che cerca garanzie. Per questo guarda il viso dei camerieri, perché gli stessi devono dargli fiducia e trasmettere tranquillità;

■ **chiede informazioni:** è attento a ciò che mangia, chiede informazioni sui piatti, le preparazioni e i prodotti usati;

■ **attende e verifica:** prima di mangiare attende un attimo e verifica se nel piatto vi siano segni di alimenti a lui nocivi. Controlla visivamente con attenzione e generalmente scarta salse e contorni che non conosce o ri-conosce;

MENU STUDIATO DA UN DIETOLOGO, STOVIGLIE DEDICATE. UN CAMERIERE PREPARATO SULLE PROBLEMATICHE. E IL CLIENTE ALLERGICO È BENVENUTO.

DISTURBI E REAZIONI

	ALLERGIE	INTOLLERANZE
Quote % su totale 100	20%	80%
Tipo di reazione	immediata e violenta	dopo un certo periodo
Produce shock anafilattico	SI	NO
Sintomi	arrossamenti, eczemi, bolle	difficili da individuare
Principali disturbi	Problemi respiratori (asma, riniti, congiuntiviti) Problemi gastrointestinali (nausea, vomito, diarrea)	Problemi di stanchezza (gonfiore, mal di testa, sfoghi) Problemi respiratori (tosse, asma, riniti)
Terapia alimentare	esclusione dell'alimento	esclusione dell'alimento
Cibi primari che creano allergie e intolleranze	pesce, uova, arance, crostacei, latte vaccino, soia, pesche, kiwi	latte/latticini, lieviti, frumento, olii vegetali, olio di oliva, ecc.

Fonte: elaborazione dell'autore su fonti varie

■ **mangia lentamente:** è preoccupato e mangia con lentezza, quasi in attesa di segnali fisici che gli rivelino di aver mangiato qualcosa cui è allergico.

Intercettato il cliente, come trasformare il proprio ristorante in "allergy free"? Questi i passi da seguire:

■ **specializzare un cameriere:** almeno un cameriere, oltre al gestore, deve conoscere tutto su allergie e intolleranze. Possono essere utili un breve corso, un incontro con un dietologo, testi sull'argomento. Ma attenzione: il cameriere deve essere quello più gentile e capace di

trasmettere sicurezza, conoscenza, precisione;

■ **gestione del cliente:** se il cliente dichiara di essere allergico, il cameriere dovrà avvisarlo che nel ristorante c'è un addetto a lui dedicato. Sarà quest'ultimo a seguirlo durante tutto il pasto;

■ **menu speciale:** con la collaborazione e la certificazione di un dietologo, dovrà essere creato un menu dedicato, che nello specifico dovrà:

illustrare gli ingredienti utilizzati per ogni preparazione, confermando che non vi siano allergeni "nascosti";

elencare gli alimenti allergenici esclusi dal menu, a garanzia di un'ulteriore attenzione al non utilizzo di tali prodotti;

illustrare come avviene la preparazione dell'alimento: senza contaminazioni con altri cibi, in area protetta;

■ **verifica costante:** il cameriere "specializzato" controlla che in cucina si segua la giusta procedura e che non vi siano contaminazioni incrociate con altri alimenti;

■ **servizio dedicato:** i prodotti e le posate (anche di servizio) devono essere usate solo per quel cliente;

■ **serenità a tavola:** è sempre il cameriere "specializzato" che comunica al cliente, al momento del servizio, che lui stesso ha controllato personalmente il percorso di preparazione e che l'ospite può mangiare serenamente;

■ **saluto e verifica finale:** al momento del conto un sorriso in più, una verifica che tutto sia a posto. E, soprattutto, la memorizzazione del cliente e di quello che ha mangiato (segnando in un apposito data base).

Ovviamente anche in cucina è importante formare un cuoco "specializzato" sulla tematica.

Ricordate che sono soprattutto i bambini ad avere intolleranze alimentari, e se i bambini non possono venire a cena, neppure i genitori si muoveranno.



Massimo Feruzzi, amministratore delegato di JFC Tourism & Management e di World Tourism Network (pag. 98)