



I CONSUMATORI in Delivery



Conoscere i tuoi clienti è fondamentale, specialmente nel panorama di mercato attuale. Oggi la consegna a domicilio ha assunto un ruolo da protagonista quando si tratta di scelte di consumo. Ma come possono gli operatori della ristorazione garantire che il loro servizio di delivery, non solo venga eseguito con successo, ma che sia anche in grado di distinguersi e di soddisfare al meglio i tuoi clienti?



LO STATO EMOTIVO

Lavorando a fianco di Catalyx, specialisti a livello globale nelle ricerche sui consumatori, McCain ha scoperto che i clienti sperimentano uno stato emotivo particolarmente amplificato mentre aspettano una consegna di cibo a domicilio.

Le nuove tecnologie di tracciamento, sebbene brillanti ed innovative, hanno l'effetto di potenziare ulteriormente gli stati d'animo legati a questo periodo di attesa. Il risultato? Sentimenti intensi di gioia o, al contrario, di estrema delusione una volta che il pasto giunge a destinazione.

È pertanto essenziale che i clienti siano pienamente soddisfatti del contenuto della loro delivery box e, in generale, del servizio di consegna.

Sebbene tutto ciò possa sembrare una sfida per i ristoratori, in realtà è una grande opportunità: trarre vantaggio da queste emozioni con la creazione di esperienze di consumo memorabili, servendo pasti stuzzicanti, gustosi e di alta qualità, che ben si prestano alla consegna e domicilio, per raccogliere così feedback e commenti positivi. Vediamo come!

Quasi il 50%
dei consumatori
ordina dallo stesso
ristorante in cui ha
già cenato perché
ha avuto una buona
esperienza in loco

I fattori più importanti nella scelta del ristorante per ordinare in delivery

Il cibo è buono come quando si mangia al locale	45%
Gli ordini sono accurati	44%
La qualità del cibo in delivery è la stessa servita al locale	38%
Il ristorante si trova in una posizione favorevole	36%

Altri fattori importanti quando si tratta di scegliere un ristorante

- Proporre una cucina per diversi tipi di palati e preferenze
- Offrire soluzioni per ogni tipo di regime alimentare
- Avere una vasta scelta di pasti e dare la possibilità di personalizzare i piatti
- Post COVID: ridurre al minimo i contatti e possibilità di ordinare/consegnare in modo sicuro

Per aiutare gli operatori a migliorare il proprio servizio, McCain ha individuato QUATTRO VERITÀ SULLA DELIVERY:

01

Se il tuo ordine arriva rovesciato e con il packaging rotto non farai una buona prima impressione. Usare dei packaging funzionali e di qualità, ideati per tenere separati i vari ingredienti è fondamentale.

02

Le patatine sono spesso le prime ad essere «rubate» dalla busta della delivery. Possono quindi influenzare la percezione di tutto il resto del pasto. Non deludere con patatine fredde e mollicce.

Ragioni per cui i consumatori non ordinano patatine in delivery

Non sono croccanti quando arriva l'ordine

32%

Non sono calde quando arriva l'ordine

29%

Alcuni consumatori partono prevenuti sulla delivery e:

- Non ordinano patatine d'asporto
- Credono che la qualità del cibo si abbassi con la delivery
- Ordinano contorni sostitutivi, come insalate e verdure
- Dì addio a patatine mollicce

con la nostra gamma



03

Le aspettative dei tuoi clienti per il cibo ordinato a domicilio si sono alzate notevolmente: per questo è cruciale utilizzare materie prime di qualità e prodotti appositamente studiati per un'ottima esperienza di consumo, anche in delivery.



04

Fai in modo che le dimensioni delle tue porzioni siano percepite come giuste dai tuoi clienti. Studi relativi all'indice di soddisfazione* dimostrano che le dimensioni non compensano la mancanza di qualità. I clienti preferiscono avere una porzione ben bilanciata di patatine croccanti invece che una più grande con patatine di pessima qualità.



CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E DEL MENÙ

I consumatori desiderano sempre di più delle novità e una varietà di opzioni sempre più vasta.

Importanza delle caratteristiche del menù

Vasta scelta di piatti a menù fra cui scegliere



Possibilità di personalizzare il piatto a piacere



Presenza di foto dei piatti sul sito web



Abilità di conciliare varie restrizioni alimentari



I fattori importanti nel take away

Gusto del cibo 79%

Temperatura 75%

Porzioni 74%

Aspetto 73%

Prezzi del menù 72%

Costo totale 71%

I fattori importanti nella delivery

Gusto del cibo 79%

Porzioni 76%

Temperatura 76%

Aspetto 75%

Prezzi del menù 74%

Costo totale 74%

IL RUOLO DI PATATINE E APPETIZER



LE PATATINE

- Le patatine sono un cibo adorato da tutti.
- Sono un vero e proprio piacere universale e un “piccolo extra” da aggiungere (con facilità) agli ordini.
- Croccantezza e calore sono i due attributi più importanti per i consumatori in delivery. È fondamentale che sia le patatine che la consegna siano di qualità.



Temperatura calda



Croccantezza



Qualità della
Delivery

GLI APPETIZERS

- Offrono una varietà di texture diverse: croccanti, soffici, filanti
- Sono considerati più che altro uno sfizio



Croccantezza



Temperatura
calda



Texture interna



Quando il calore è la priorità



Quando la croccantezza è la priorità

Pollo

Jalapeno

Bastoncini di mozzarella

P!ckers Veggie

Onion rings

Possibili punti critici:

- Non croccanti e freddi in delivery
- Troppo unti e dall'aspetto industriale

L'ASSORTIMENTO



Affidati alla nostra gamma di prodotti Good to Go per offrire la qualità premium che i tuoi clienti si aspettano dal tuo ristorante anche in delivery e take away.

	Codice	Prodotto	Friggitrice	Forno
	Patatine e specialità di patate forme innovative e ricette uniche			
	1000012315	Bastoncini 6/6	✓	✓
	1000007565	Bastoncini 9/9	✓	✓
	1000012337	Bastoncini 6/6 con Buccia	✓	✓
	1000007564	Bastoncini 9/9 con Buccia	✓	✓
	1000007740	Bastoncini Crinkle	✓	✓
	1000007741	Fry'n Dip con Buccia	✓	✓
	1000010545	Crispers	✓	✓
	1000010697	Spicchi Country	✓	✓
	1000011978	Spicchi Spicy	✓	✓
	1000009195	Crunchy Petals	✓	✓
	690000	Maxi Chips	✓	✓
	1000010371	Spicy XL	✓	✓
	1000012409	Potato Pops	✓	✓
	APPETIZERS snack a base di formaggio, pollo e verdure			
	1000011514	Bocconcini di Camembert	✓	✓
	1000005330	Bocconcini Pomodoro e Mozzarella	✓	✓
	1000011797	Mini Fagottini al Formaggio	✓	
	1000011517	Bastoncini di Mozzarella Pastellati alla Birra	✓	
	1000010541	Bastoncini di Mozzarella Panati	✓	✓
	1000009974	Bocconcini di Formaggio e Chili Jalapeños	✓	
	590601	"Red Hot" Jalapeños	✓	
	590401	Cheddar Jalapeños	✓	
	590501	Crema di Formaggio	✓	
	1000005329	Bocconcini di Pollo e Chili Dolce	✓	✓
	1000012548	Ali di Pollo Croccanti	✓	✓
	1000007658	Filetti di Pollo Croccanti	✓	
	1000011518	Mini Anelli di Cipolla Croccanti	✓	✓
	1000013104	Anelli di Cipolla Pastellati alla Birra Taglio Fine	✓	✓
	1000013116	Anelli di Cipolla Pastellati alla Birra Taglio Spesso	✓	✓
	1000008023	Anelli di Cipolla Pastellati Spicy	✓	✓



FOODSERVICE
SOLUTIONS

Visita il nostro sito
www.mccain-foodservice.it/delivery-hub/



Seguici sui social
@McCain Foodservice Italia