



FOODSERVICE
SOLUTIONS

GOOD
TO GO

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 a 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 molliche
- con la nostra gamma



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  72%

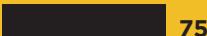
Possibilità di personalizzare il piatto a piacere  69%

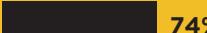
Presenza di foto dei piatti sul sito web  51%

Abilità di conciliare varie restrizioni alimentari  51%

I fattori importanti nel take away

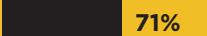
Gusto del cibo  79%

Temperatura  75%

Porzioni  74%

Aspetto  73%

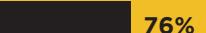
Prezzi del menù  72%

Costo totale  71%

I fattori importanti nella delivery

Gusto del cibo  79%

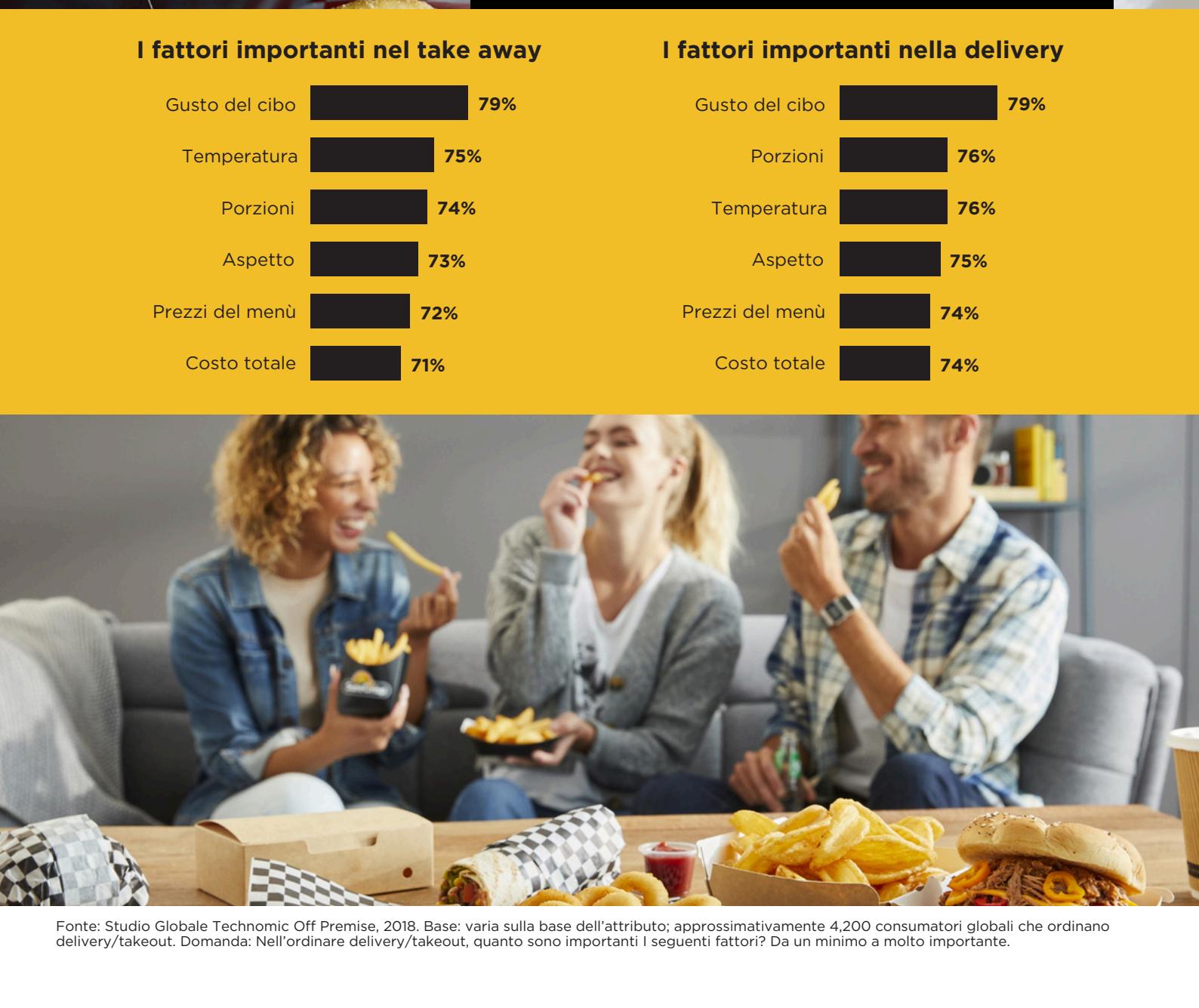
Porzioni  76%

Temperatura  76%

Aspetto  75%

Prezzi del menù  74%

Costo totale  74%



IL RUOLO DI PATATINE E APPETIZER



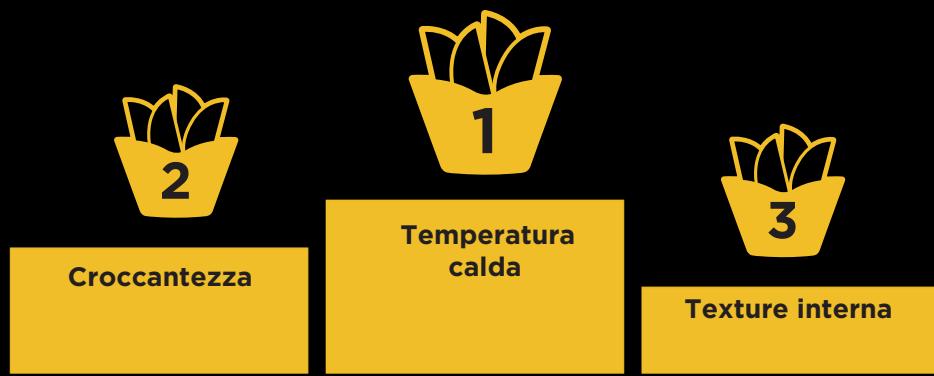
LE PATATINE

- 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.



GLI APPETIZERS

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



Quando il calore è la priorità

Pollo

Jalapeno



Quando la croccantezza è la priorità

Bastoncini di mozzarella

Pickers 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 1000011253 Triangoli Nachos e 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 | ✓ ✓ ✓ ✓ | ✓ ✓ ✓ ✓ |

