



Pizza Hut e Rancilio
insieme per offrire un
caffè di alta qualità.

Wayne Penfold,
responsabile acquisti
della catena, racconta
a Tina Nielsen com'è
nata la partnership

LE PERSONE AL CENTRO

In tutto il Regno Unito
chiunque entri in un
ristorante Pizza Hut si
accorge di un grande
cambiamento rispetto a
qualche anno fa. Nel giro di
tre anni lo stile dei locali si è
completamente rinnovato, così
come il menù. Oggi l'offerta
per il pranzo si estende ben
oltre il buffet e l'ampia scelta
di insalate per cui sono famosi
i ristoranti Pizza Hut. Il menù
si è arricchito con nuovi piatti,
tra cui pizze senza glutine e a
basso contenuto calorico, per
soddisfare le esigenze di un
pubblico sempre più esigente.
E per attrarre un maggior numero
di clienti
Pizza
Hut
punta su
un'ampia
offerta di
dessert, antipasti e cocktail.
In questo programma di
rinnovamento rientra anche
la scelta d'introdurre nuove
attrezzature più
performanti,
che permettano
di servire caffè
di alta qualità.



Finora le macchine Rancilio sono state installate in circa 50 ristoranti Pizza Hut, da Bournemouth a Glasgow. Wayne Penfold, responsabile acquisti dei ristoranti Pizza Hut, sostiene che il caffè sia uno dei fattori chiave per il successo della catena.

Negli ultimi anni la cultura del caffè nel Regno Unito si è trasformata profondamente: nel mercato sono entrati nuovi operatori indipendenti e i clienti sono diventati sempre più consapevoli ed esigenti. Secondo Andrea Mascetti, direttore commerciale di Rancilio Group, oggi gli inglesi preferiscono il caffè al tè. Quest'evoluzione, in realtà, riflette una tendenza globale che supera il Regno Unito e l'Europa per estendersi fino agli Stati Uniti e all'Australia.

“Le partnership sono importanti per noi, vogliamo costruire relazioni di lungo periodo con i nostri fornitori”

“Il mercato inglese del caffè si distingue da quello degli altri paesi per due aspetti: il primo riguarda il prodotto, il Regno Unito è un paese che preferisce le bevande caffè a base di latte, mentre nei paesi del sud Europa si preferisce l'espresso. Il secondo è che la caffetteria è un luogo di socializzazione. In Italia le persone bevono un espresso al banco e se ne vanno, mentre in Inghilterra la caffetteria è il luogo dove incontrarsi e lavorare”.

In qualità di direttore acquisti dei ristoranti Pizza Hut, Penfold ha introdotto le macchine per caffè Rancilio.

Entrato in azienda nel 2015, il suo ruolo comporta diverse responsabilità, tra cui l'acquisto di attrezzature, prodotti di cancelleria e uniformi, la definizione dei contratti con le imprese di pulizia, così come la gestione dei rifiuti. “Mi occupo anche dell'acquisto di tutte le nostre bevande: alcolici, analcolici, tè e caffè”, racconta.

In passato ha lavorato nel settore dei pub, per cui conosce molto bene la differenza tra un'esperienza di questo tipo e quella più curata dei ristoranti Pizza Hut. Ma l'obiettivo resta lo stesso: “Si tratta di servire pasti e bevande in un ambiente gradevole, garantendo ogni giorno un servizio e una qualità impeccabili”.

LE PERSONE AL CENTRO

La filosofia e la strategia dei ristoranti Pizza Hut danno grande importanza alle persone. “Vogliamo che i nostri locali siano il posto più amato dove lavorare e mangiare”, afferma Penfold. “Applichiamo questo concetto sia allo staff che ai clienti, ci prendiamo cura del nostro personale, lo formiamo e ci assicuriamo che abbia tutti gli strumenti e le competenze necessarie per offrire un servizio ineccepibile. Se offri un ottimo servizio, ci sono più probabilità che i clienti tornino”.

La volontà di porre le persone al centro si estende anche ai rapporti con i fornitori. “Trovare fornitori di cibo e bevande che la pensino come noi sulla qualità, la coerenza e il valore del denaro è fondamentale. Non si tratta solo di fornire le macchine più adatte al prezzo più giusto, ma sono essenziali anche la reperibilità e la supply chain”, afferma Penfold. “Le partnership sono estremamente importanti per noi, per questo



I PRODOTTI RANCILIO NEI RISTORANTI PIZZA HUT

- A seconda delle esigenze, il Gruppo Rancilio fornisce i prodotti più adatti per ogni ristorante.
- Classe 9 nei grandi locali
- Classe 7 Tall per i caffè da asporto
- Classe 5 compatta per i locali più piccoli e in una versione Tall per i caffè da asporto



The modular Chef 850 Line offers total configuration flexibility through a range of over 150 operating modules

vogliamo avviare relazioni di lungo periodo che supportino il nostro business e capitalizzino il successo ottenuto negli ultimi quattro anni”.

Si sono fatti grandi investimenti per portare i ristoranti Pizza Hut all'altezza delle aspettative dei consumatori moderni. Le persone sono sempre più consapevoli ed esigenti per quanto riguarda i pasti fuori casa e, con nuovi competitor che entrano nel mercato ogni giorno, Pizza Hut non può stare a guardare. “Le persone oggi sono alla costante ricerca di qualcosa di più rispetto al passato, ma possono dedicare meno tempo al divertimento. Probabilmente oggi escono meno ma, quando lo fanno, si aspettano d'investire bene il loro denaro e di godere di un'esperienza di qualità e di un servizio eccellente in tutto e per tutto”, aggiunge Penfold.

L'IMPORTANZA DEL CAFFÈ

Per Pizza Hut è fondamentale offrire un caffè di alta qualità in tutti i suoi punti vendita. L'anno scorso, grazie a Bryan Unkles, amministratore delegato di Cafeology, e a uno dei distributori di Rancilio nel Regno Unito, Pizza Hut ha deciso d'introdurre delle nuove macchine per caffè nei suoi ristoranti. “Il business del caffè continua a crescere in questo Paese e il mercato dei ristoranti, piuttosto che quello delle caffetterie, rappresenta l'area di crescita più grande. Per questo, è cruciale garantire un'offerta di alta qualità”, spiega Penfold.

Rancilio ha soddisfatto pienamente le esigenze dei ristoranti Pizza Hut e in tutto il Paese la risposta è stata molto positiva. “Sono macchine di qualità, facili da usare. Insieme a Rancilio, abbiamo dedicato molta attenzione a

come facilitare le operazioni necessarie per preparare un buon caffè”, afferma. “Siamo sicuri che le nostre macchine sapranno tenere il passo anche quando le richieste di caffè aumenteranno”

“Siamo sicuri che le nostre macchine sapranno tenere il passo anche quando le richieste di caffè inizieranno ad aumentare”

Grazie a una gamma di prodotti ampia e versatile, Rancilio ha risposto a tutte le esigenze di Pizza Hut. Nell'ultimo decennio il settore delle macchine per caffè è cambiato molto. “Abbiamo valorizzato il ruolo del barista, permettendo così agli operatori di essere più coinvolti nell'utilizzo della macchina”, sostiene Mascetti. “Il sistema Rancilio Xcelsius è l'unica tecnologia che offre un nuovo tipo di controllo della temperatura, uno dei parametri più critici per fare un buon espresso. La profilazione della temperatura consente di ottenere risultati in tazza differenti e di ottima qualità con la stessa miscela di caffè, secondo i gusti del barista e dei suoi clienti”.

Abbiamo lavorato molto anche sull'automazione di alcune operazioni, perché non tutti gli utilizzatori sono baristi professionisti. “Ad esempio, abbiamo brevettato un'innovativa lancia vapore automatica che permette al barista di montare il latte facilmente, usando un mix di vapore e aria per ottenere sempre una crema morbida e compatta”, spiega.

TECNOLOGIA ALL'AVANGUARDIA

La continua innovazione tecnologica ha permesso d'introdurre una nuova interfaccia con display touch che rende ancora più semplice l'utilizzo della macchina. Poiché nella fase iniziale non si prevedevano molte ordinazioni di caffè, Pizza Hut ha deciso di optare per una macchina a cialde e Rancilio ha realizzato una versione personalizzata adattando i portafiltri.

Dando prova di essere un partner collaborativo e affidabile, Rancilio si è subito reso disponibile per trovare una soluzione, modificando un modello esistente. Aggiungendo anche la funzione *YouSteam* alla linea Classe 5, Rancilio è riuscita a migliorare la funzionalità e soddisfare le diverse richieste di Pizza Hut. “Si tratta di una macchina compatta, ideale per spazi ridotti che, oltre ad occupare meno spazio, permette di risparmiare sui consumi. È una soluzione perfetta per i nostri ristoranti più piccoli, dove non abbiamo numerose richieste di caffè”, aggiunge Penfold.

La partnership con Pizza Hut è iniziata da poco, ma secondo Mascetti è solo l'inizio di un lungo percorso. “Sono molto orgoglioso che Pizza Hut abbia fiducia in noi e nei nostri prodotti”, aggiunge.

Bryan Unkles di Cafeology, che ha messo in contatto i due partner e continua a supervisionare tutte le installazioni e la manutenzione, sostiene che la partnership sia un grande successo. “Pizza Hut è cambiata molto negli ultimi anni, ha sviluppato un menù più ricco e al passo con uno stile di vita moderno, e ora vuole offrire un caffè di alta qualità. La partnership fra noi tre funziona ed è davvero eccezionale”, conclude. ■



COFFEE IN THE FUTURE

As one of the main growth markets in the hospitality sector, the area is bound to continue to develop with new operators joining the market and trends changing the direction.

“Everything around coffee is being taken care of from the origin to the brewing,” says Andrea Mascetti of Rancilio. “This is what we call the third wave where there is a total care in the brewing process.” He believes this will continue to be the case in the future. “New trends will definitely keep the focus on delivering a customized and unique coffee experience to the consumers thanks to the variety of new blends and single origins.”