

# Il passaparola che riempie la sala

*I clienti celiaci comunicano molto via Internet per segnalare i locali più efficienti, per noi questa è una grande opportunità*

«**D**i questi tempi ho altro a cui pensare che interessarmi ai problemi dei clienti intolleranti al glutine». Questo è quanto che ci ha confidato un amico ristoratore una sera mentre scambiavamo quattro chiacchiere a proposito di questo tema. In effetti, chi fa questo lavoro durissimo e dalla mattina alla sera cerca di far quadrare i conti del proprio locale per pagare gli stipendi ai dipendenti, pagare i fornitori, l'affitto e portarsi

a casa qualcosa, a prima vista potrebbe pensare che offrire un servizio per celiaci sia solo una perdita di tempo. Ma in questo modo sta commettendo un gravissimo errore, perché sottovaluta un problema reale e si pone allo stesso livello di quelle migliaia di ristoranti che la pensano allo stesso modo. Invece, mai come in questo periodo, noi abbiamo assolutamente bisogno di differenziarci. Elena Sironi, responsabile del progetto Alimentazio-

ne Fuoricasa di Aic Lombardia, Associazione Italiana Celiachia, ha le idee molto chiare a riguardo. «Quando l'associazione ha cominciato a operare, facevamo molta fatica a far capire ai ristoratori che il servizio senza glutine poteva offrire delle concrete opportunità di crescita a un locale che decideva di informarsi a riguardo. Eravamo noi a contattare i ristoranti. Oggi le cose sono cambiate. La guida ai locali che spediamo a tutti i celiaci

iscritti all'associazione è in continua crescita. Sono sempre più i ristoratori e gli chef che chiamano in sede per poter partecipare ai corsi di formazione ed essere in grado di offrire un servizio senza glutine. E questo non è certo un caso. Tutti i ristoratori che hanno deciso di fare

**FACCIAMOLI PARLARE**  
Basta una segnalazione positiva sul sito giusto per ricevere nel nostro ristorante nuove visite di gente incuriosita.



## CHE COSA È LA CELICHIA

La celiachia è l'intolleranza permanente al glutine, sostanza proteica presente in avena, frumento, farro, kamut, orzo, segale, spelta e triticale.

*il passo, poi hanno aumentato il proprio giro di affari e di conseguenza il fatturato».*

## Un servizio che paga

Insomma, in parole povere, offrire il servizio senza glutine attira nuovi clienti e quindi ci permette di lavorare di più, ma cerchiamo di capire meglio come funziona. «Chi soffre di celiachia sa che non è facile trovare un ristorante in cui cenare senza che la sua intolleranza diventi un problema. Per regalarsi una bella serata è disposto a girare, a farsi anche un bel po' di chilometri pur di riuscire a mangiare bene e in piena tranquillità». Ci conferma questa cosa lo chef Raffaele Soldati della Locanda del Carmine di Pavia il quale qualche tempo fa ci ave-

## Affettati sicuri

Si ottiene esclusivamente da cosce selezionate di suino pesante italiano provenienti dal circuito PP, ovvero le stesse destinate alla produzione del Prosciutto di Parma, il Cinquefiori Maxi di Villani Salumi combina leggerezza e un sapore allo stesso tempo delicato e dolcissimo, reso unico e prezioso dall'aromatizzazione con infusi a base di erbe e bacche. Villani Salumi ha integrato nel ciclo produttivo sistemi e controlli rigorosi che evitano la presenza, anche in tracce da contaminazione, di glutine e di derivati del latte, oltreché quella di polifosfati aggiunti.



**INFO:** Villani Salumi  
Tel. 059.534411  
www.villanisalumi.it

va raccontato che molti dei suoi clienti più fedeli arrivano da Milano. Queste persone sono disposte a farsi 80 chilometri di strada fra andata e ritorno solo per mangiare in un ristorante che ha fatto della cucina senza glutine il suo cavallo di battaglia. Una bella soddisfazione per il titolare del ristorante. Questa è la dimostrazione lampante che la qualità paga. Ovviamente qui la differenza sta tutta nella bravura dello chef che è riuscito a mettere il suo talento a disposizione

di chi è intollerante al glutine senza però penalizzare chi può invece mangiare di tutto. Soldati ci ha raccontato che lui usa farine e prodotti per celiaci tutte le volte che può, in modo da eliminare il problema della contaminazione alla fonte. Con un menù unico, uguale per tutti, nessuno si sente discriminato e anche se le materie prime senza glutine costano di più, la cosa passa in secondo

*cio scopre un ristorante in cui ha mangiato bene, lo scrive e consiglia agli altri soci di andare a provare. È un attimo. Tutta la comunità è immediatamente informata e appena può ci va perché, come dicevamo prima, per un celiaco non è scontato trovare un posto dove si mangia bene e nello stesso tempo si è sicuri di non ingerire glutine. Qui il passaparola è velocissimo. Ovviamente c'è anche un altro aspetto della medaglia. Ovvero: se una persona entra in un locale che espone la vetrofania dell'associazione e poi non è in grado di preparare un pasto decente senza glutine, è finita. La notizia si diffonde in un attimo».*

## Sfruttare il passaparola

Chi come noi fa questo lavoro con professionalità sa che il passaparola dei clienti è sempre stato lo strumento più importante per promuovere un locale, questa situazione ultimamente ha assunto proporzioni più

**Secondo Aic tutti i ristoratori che offrono servizio senza glutine hanno aumentato il numero di clienti**

piano perché poi alla fine si mangia bene ed è questo quello che conta in un ristorante.

## Le notizie volano veloci

Durante la nostra chiacchierata, Elena Sironi di Aic fa un'altra interessante osservazione: «La comunità dei celiaci si confronta molto, soprattutto sul forum del sito [www.celiachia.it](http://www.celiachia.it) che è quello dell'associazione nazionale. Quando un so-

grandi grazie agli strumenti che le nuove tecnologie sono in grado di offrire. Su Internet continuano a fiorire i siti e i gruppi di discussione che parlano di ristoranti, ovviamente poi sta solo a noi riuscire a sfruttare bene questi formidabili strumenti. ✕

## Senza glutine fin dall'inizio

Accogliere un cliente intollerante al glutine vuol dire trattarlo come tutti gli altri ospiti del nostro ristorante. Vuol dire avere un menù studiato apposta per i celiaci, per farli sentire subito a casa. Non c'è nulla di meglio, quindi che lasciare sul tavolo dei grissini privi di glutine da stuzzicare in attesa che il cameriere passi a prendere la comanda. I Grissilli di Farmo sono dei grissini semplici, genuini e particolarmente fragranti. Sono inoltre certificati gluten-free e possono entrare a far parte tranquillamente della nostra offerta.

**INFO:** Farmo - Tel. 02.9035691  
www.farmo.com



## INDIRIZZI UTILI:

**ASSOCIAZIONE ITALIANA CELIACHIA**  
Tel. 010.2510016  
segreteria@celiachia.it  
www.celiachia.it