

Vedo E RILANCIO



Ecco come Gemeaz Cusin gestirà la commessa per il pasto dei dipendenti delle Ferrovie italiane. Strizzando l'occhio alla commerciale

La notizia è già nota: al termine di un lungo contenzioso fatto di carte bollate, corsi, ricorsi e sentenze, **Gemeaz Cusin**, in associazione temporanea d'impresa con **Qui!Group**, ha ottenuto la riconferma da parte del Tar dell'aggiudicazione della gara per il pasto dei dipendenti di *Ferservizi*, del Gruppo *Ferrovie dello Stato*. Si tratta di un appalto da 280 milioni di euro in sei anni che prevede la fornitura dei servizi di ristorazione e l'erogazione di buoni pasto per oltre 80mila beneficiari. Sarà *La Meridiana* - il brand del portafoglio dell'azienda milanese che dal 1997 si occupa di ristorazione commerciale - il marchio messo a disposizione del committente per tutta la durata del contratto. Sin qui ciò che riportano comunicati stampa, brevi news e lanci d'agenzia. Ma data l'importanza della commessa, che per la prima volta accorpava e metteva in palio, aprendone la gestione al mercato, centinaia di punti di ristoro da nord a sud dello Stivale, ci facciamo accompagnare in una disanima più approfondita da Fabio Cusin, presi-

dente e Ad del caterer di viale Famagosta nonché dal direttore commerciale, Massimo Ferrario.

"Delle 109 unità che abbiamo preso in carico dal luglio scorso, un centinaio sono già operative", esordisce quest'ultimo.

"Sono poche quelle ancora mancanti, perché chiuse da tempo. Il lavoro fatto e quello che ci aspetta non è da poco: in molti impianti devono essere apportate significative migliorie, molte maestranze devono essere preso in carico."

Il marchio unico è dedicato sia per i servizi di ristorazione, che rappresentano il 68% della commessa, sia per i sostitutivi di mensa, che coprono il restante 32%. È questa, nello specifico, la parte che compete a Qui! Group, che gestisce la rete passiva mediante i suoi buoni pasto elettronici".

Expertise ampliata

Date tali previsioni contrattuali, ne è derivata la necessità di innalzare il livello dell'offerta, di variare i menu, di implemen-

tare una nuova linea di servizio studiata *ad hoc* in tutti i punti di ristoro, che si richiama all'arancione e al rosso, i colori di *Meridiana*. Interviene Fabio Cusin: *"È evidente che l'esserci aggiudicati questa importante commessa ci consente di rafforzare la nostra presenza sul territorio: siamo oggi il 1° player della ristorazione collettiva in Italia per diffusione capillare in tutte le regioni. Il contratto metteva infatti in palio in un unico lotto numeri veramente significativi: circa 45 milioni di euro all'anno di ricavi"*. C'è di più, aggiunge Ferrario: *"già ora una ventina di mense - destinate a diventare sicuramente di più come previsto da un impegno formale di gara - hanno licenza commerciale e quindi sono aperte alla clientela esterna. Per questo prevediamo di aumentare in modo ancora più significativo il fatturato relativo a questa parte della commessa. In definitiva quindi, non possiamo nascondere che si tratta di un'occasione per ampliare la nostra expertise in direzione della ristorazione commerciale"*.

Le dimensioni dei locali e il numero di



Fabio Cusin, presidente e Ad

pasti preparati e serviti in ciascuno di essi sono assai vari: si passa dalle poche decine di una stazione secondaria ai 1.500 coperti al giorno delle strutture aperte agli avventori che vengono da fuori.

La modalità di servizio è solitamente il self service, che, oltre ad essere la formula già presente, offre il vantaggio di adeguarsi alle particolari esigenze organizzative del committente: *"dobbiamo garantire al personale viaggiante di mangiare in un tempo di 30 minuti"*, prosegue il direttore. *"Perciò il ferroviere ha diritto di bypassare le code. Ecco perché il self rimane la scelta più comoda per esigenze pratiche. Logisticamente parlando, tutti i dipendenti sono dotati di una smart card con trasmissione automatica dei dati a un service tramite pos, così come avviene per i sostitutivi. Solo in caso di dimenticanza del badge viene usato un voucher da compilare, successivamente ridigitalizzato"*. Esiste poi un ulteriore vantaggio derivante dal contratto: tutte le mense comprese nella commessa possono esse-

re usate, previa autorizzazione sanitaria, come centri di cottura, ampliando ulteriormente la già estesa rete Gemeaz Cusin di centri di produzione pasti (per la precisione sono 27): *"si tratta di una previsione di una certa importanza in una ottica sinergica, basti un esempio: gli studenti dell'università di Firenze che usufruiscono della mensa dell'ateneo, quando la domenica è chiusa potranno consumare il pasto nel nostro locale presso la stazione di Santa Maria Novella"*.

Le maestranze

Sotto il profilo organizzativo, le mense sono state ripartite tra le sei differenti aree aziendali, il che è reso più facile dalla stessa suddivisione delle Ferrovie in comparti territoriali. Il grosso delle strutture è situato sull'asse Bologna-Firenze, il cuore nevralgico del sistema a T in cui si articola l'ossatura ferroviaria italiana.

Due i responsabili di commessa di Gemeaz Cusin: uno per i ristoranti gestiti direttamente, l'altro per quelli rimasti in subappalto ai gestori precedenti, che si sono impegnati naturalmente a rispettare standard e vincoli stabiliti dal caterer nonché a uniformare il loro layout. Lo stesso dicasi per le 500 location sostitutive sparse su tutto il territorio nazionale che utilizzeranno retrofanie, pannelli e poster chiaramente identificabili così da creare corner o comunque rendere visibile la convenzione. In questo caso, la supervisione è affidata a un responsabile di Ticket Gemeaz (il nuovo buono pasto del Gruppo), che si rapporta con Qui! Ticket, rafforzando ulteriormente una partnership tecnologica già consolidata tra l'azienda

milanese e quella genovese. Non poche, per finire, le novità, tra cui spicca anche l'introduzione, prevista quale miglioria di servizio, del vending: *"molte mense sono aperte 365 giorni all'anno e gli orari di servizio sono assai dilatati: si va in molti casi dalle 11.30 alle 15 e dalle 18 alle 22"*, spiega Ferrario. *"Con i distributori automatici, alcuni dei quali sono già stati collocati in punti di ristoro sparsi tra Lombardia e Piemonte, allargheremo ulteriormente, limitatamente ad alcune tipologie di prodotto, l'offerta di generi food & beverage, 24 ore su 24"*.

C'è poi un'altra novità, relativa però alle dinamiche del lavoro: *"dal momento*



Massimo Ferrario, direttore commerciale

della prima aggiudicazione all'inizio del servizio sono trascorsi 6 mesi, un lasso di tempo durante il quale abbiamo fatto accordi finalizzati ad un impiego delle maestranze necessarie per lo svolgimento del servizio salvaguardando i livelli occupazionali". Un risultato non da poco considerata l'incidenza del personale sui costi di gestione dell'appalto, cui si somma l'affitto pagato a Ferservizi per tutte le strutture ove si svolge il servizio nonché gli interventi necessari per apportare migliorie agli impianti o attivarne di nuovi. *"Stiamo anche avviando un intenso programma di formazione del personale assorbito, come da nostra consuetudine"*, sottolinea Cusin, *"non per nulla siamo soci fondatori di un ente prestigioso come Milano Accademia di Formazione, avendo a cuore da sempre la professionalità e l'aggiornamento di tutti i nostri lavoratori. Tanto è vero che, tra i nostri 7mila dipendenti, molti hanno una anzianità aziendale ben superiore alla media del settore"*. ●

