

# Il ristoratore nell'era 4.0

written by Silvia Fissore | 24/01/2020



**Quanto è importante conoscere i social e utilizzarli come risorse per far crescere la propria attività? La formazione in campo digitale sta diventando uno strumento sempre più importante soprattutto nel food. Ne parliamo con Nicoletta Polliotto, che si occupa proprio di formazione digitale nella ristorazione**

Nell'era della "cucina 4.0" le esperienze culinarie si vivono non solo con le papille gustative, ma anche e soprattutto attraverso i canali digitali, come Instagram e Youtube, giusto per citare le piattaforme più note.

La reputazione di un ristorante si gioca sempre più tra le righe di una **recensione online**, nelle immagini "postate" su Instagram o Facebook, nella capacità di un ristoratore di saper rispondere in

modo chiaro e trasparente a una critica su Tripadvisor o su altre piattaforme. Eppure nonostante sia chiara l'**importanza dei social nella ristorazione**, troppo spesso questa "dimensione" digitale viene sottovalutata o peggio ancora ignorata.

Ma attenzione, perché aggiornarsi sugli strumenti offerti dalle tecnologie digitali, conoscerne i segreti, i trucchi e il potenziale può garantirci un vantaggio rispetto alla concorrenza. Attraverso l'uso attento dei canali social, infatti, il ristorante e il suo staff possono diventare attori e protagonisti di uno stile di comunicazione utile a intercettare il giusto target.

## **Importanza dei social nella ristorazione: intervista a Nicoletta Polliotto**

Ne parliamo con **Nicoletta Polliotto**, curatrice della nuova collana sull'accoglienza di Hoepli Editore, DMT Digital Marketing Turismo, e fondatrice di **DFMLab**, acronimo di **Digital Food Makers**, un'Academy poliedrica che svolge corsi tra Torino e Milano orientati proprio a fornire dimestichezza su quello che è l'universo digitale.

«Siamo nel Paese dell'ospitalità - spiega Nicoletta - e quella dell'accoglienza è un'eredità antica che ci portiamo dietro, con orgoglio e spesso con fatica. Siamo e siamo stati, soprattutto in passato, buoni maestri e creatori di scuole e di stili ancora oggi validissimi. Oggi però lo scoglio per coloro che operano nel settore della ristorazione e del turismo è rappresentato dal saper rendere più attuale la comunicazione e la promozione del proprio locale e dei propri servizi».

### **Spesso il tempo per la formazione viene relegato e passa in secondo piano rispetto ad altre urgenze. Tu cosa consigli?**

Ignorare i nuovi strumenti e le strategie, trascurare i propri sistemi di relazione, comunicazione, promozione e distribuzione vendite, può rivelarsi un costo - in termini di tempo e risorse - di gran lunga superiore alla necessaria formazione, del management e dei propri collaboratori, nelle imprese di ristorazione.

### **Da dove cominciare allora, per orientarsi nel "mare magnum" dei social e della comunicazione digitale?**

Il mio consiglio è di aggiornarsi e informarsi sulle nuove opportunità dischiuse dal mondo digitale. Ci sono molti strumenti, dalla partecipazione a gruppi di discussione o eventi dedicati, fino ai corsi di formazione mirati per la ristorazione e l'accoglienza.

### **Che cos'è DFMLab?**

L'idea arriva nel 2019, dal nome e dal successo del mio ultimo libro "[Digital food marketing. Guida pratica per ristoratori intraprendenti](#)". Offrire una proposta formativa dedicata ai nostri lettori era la punta dell'iceberg di una lunga e solida tradizione di trasmissione di valori e know-how su cibo e digitale. Dal 2007, infatti, abbiamo un'agenzia Muse Comunicazione che si occupa di creare progetti digitali per hotel e ristoranti. Ma da sempre siamo consapevoli dell'importanza di condividere conoscenza e dare un contributo importante al nostro settore. Abbiamo creato il blog [CnR - Comunicazione nella Ristorazione](#) per fornire, periodicamente, informazioni aggiornate sulle novità digitali, consigli, suggerimenti per migliorare comunicazione e visibilità nell'ecosistema digitale.

### **Come si caratterizza la vostra offerta formativa?**

DFMLab punta su un calendario corsi molto flessibile caratterizzato da appuntamenti formativi mensili di una sola giornata: tanti percorsi singoli che ciascuno può seguire e comporre come

desidera in base al tempo a disposizione e allo specifico tema che vuole approfondire. L'approccio didattico è molto concreto: tra i nostri docenti ci sono non solo esperti di marketing digitale, ma anche professionisti che operano nel settore e possono offrire *case history* di riferimento. Oltre a tematiche panoramiche e visionarie, ci orientiamo a lezioni intriganti come quelle verticali sui vari social media. Imperdibili le lezioni con Claudio Gagliardini (Facebook) e Orazio Spoto (Instagram). Trovo originali e necessarie anche le lezioni su come si risponde alle recensioni o quelle sul Menu Design, che tengo io stessa, per non perdere mai il rapporto con operatori e con discenti.

### **Come è nata l'idea di questa Academy?**

DFMLab nasce a Torino, perché è la mia città e perché ritengo che, anche grazie alla partnership con Mercato Centrale Torino, location degli eventi formativi, le eccellenze gastronomiche e la tradizione di accoglienza ristorativa si debbano aggiornare e debbano sposare tecnologia e digitale. Mi piace pensare che questi temi e queste opportunità vengano coltivate proprio qui a Torino.

### **Chi è che si rivolge a DFMLab e soprattutto che esigenze specifiche ha?**

I nostri corsisti sono operatori della somministrazione, dell'accoglienza ristorativa, quei food maker coraggiosi che sanno di doversi mettere in gioco per competere non solo con la vicina cugina Milano, ricca di concept innovativi e di approcci comunicativi transnazionali, ma anche e soprattutto con le proposte internazionali fresche, contemporanee e capaci di entrare in empatia e di dialogare con i propri clienti. Vi aspetto sia per informazioni e per chiacchierare su queste tematiche sia per iscrivervi ai nostri corsi!.

Per informazioni o iscriversi ai corsi: [www.eventbrite.it](http://www.eventbrite.it)