

## Il gusto della gentilezza nei ristoranti

GastroTicino sonda l'opinione della clientela sulla cortesia nel settore - Massimo Suter: "Vogliamo capire cosa si aspettano gli utenti per poterci migliorare"



© Maffi

BELLINZONA – Qualche volta in passato il settore della ristorazione e quello alberghiero ticinese sono finiti nel mirino delle polemiche. Ora, approfittando della concomitanza con la giornata mondiale della gentilezza tenutasi il 13 novembre scorso, GastroTicino ha deciso di dire "Basta!" alle chiacchiere da bar: con la collaborazione di Gentletude Switzerland la federazione degli esercenti e dei ristoratori del cantone dà vita a un sondaggio sul sentimento della clientela nei confronti delle attività in Ticino (reperibile sul sito

"Il progetto – spiega Massimo Suter, presidente di GastroTicino al CdT Online – nasce, come un'analisi di mercato, dal desiderio di comprendere quello che il cliente si aspetta". La raccolta dati, avviata da poco, proseguirà fino alla fine del mese. "L'adesione finora è molto buona – commenta ancora Suter -. La speranza è che ancora molte persone partecipino e che le risposte fornite siano obiettive per permetterci di fare una critica costruttiva: il fine ultimo di questo esercizio è di poterci migliorare".

Ma quale obiettivo si intende raggiungere con questo sondaggio?

"Tutto dipende dal risultato – dichiara il presidente di GastroTicino -. Sulla base delle risposte ricevute, e con i dati forniti dagli utenti potremo avere un'idea della soddisfazione dei clienti anche in base alle fasce d'età. Questo permetterà di identificare i nostri eventuali errori per correggerli. Potremmo ad esempio creare dei corsi ad hoc rivolti agli esercenti. Ma prima di decidere quali iniziative proporre attendiamo l'esito del sondaggio".

### **Pensi che dopo i richiami interni, il personale in Ticino sia più cortese nei ristoranti?**

**Sì**

12 %

**No**

77 %

**Non so**

11 %

Il sondaggio è stato chiuso il 24/11/2017