

**“Strumenti operativi:  
Flessibilità ed innovazione di servizio e  
contrattuale nella Ristorazione per gli  
operatori Real Estate”**

a cura di Alessandro Testi  
Direzione Commerciale Elior Ristorazione SpA



# IL GRUPPO ELIOR

## IN ITALIA



**N°1**  
in Italia



**2.000**

Ristoranti e punti vendita



**12.000**  
Collaboratori

## NEL MONDO



Presente in  
**16 paesi**



**5,23 mld €**  
Fatturato



**134.000**  
Collaboratori

Con l'acquisizione ad Aprile 2023 della **Divisione FM di Derichbourg**, il Gruppo **ELIOR** è un leader internazionale nei settori della **Ristorazione Collettiva e Multiservizi**

## MERCATI in Italia



Scuole



Aziende e  
Banqueting



Sanità



Forze  
Armate



Travel  
Catering

Soluzioni diversificate e pasti di qualità garantiti a realtà grandi e piccole:

**+ di 100 milioni**  
di pasti ogni anno

## BRANDS

**elior** 

Opera su tutto il territorio nei settori di attività del Gruppo

**Hospes**

Azienda veronese parte del Gruppo Elior dal 2016. Servizi specializzati nel settore B&I

**elior**   
servizi

Servizi complementari alla ristorazione: dalla sanificazione sanitaria ai servizi alberghieri



**Pulcini & Co.**

Servizi per l'infanzia e Asili Nido aziendali

**ilineRe**

È il brand di travel catering creato per le Freccie di Trenitalia



## SA 8000:2014 Gestione della Responsabilità Sociale

Standard internazionale per l'impegno nello sviluppo sostenibile e in particolare per le tematiche sociali.



**Rating di legalità** AGCM, indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità.

Elior ha conseguito il punteggio massimo ★★★

# SIAMO SOSTENIBILI, RESPONSABILI, INCLUSIVI



Registrazione **EMAS - Eco-Management and Audit Scheme**, uno degli strumenti volontari creati dalla Commissione Europea per consentire ad aziende e organizzazioni di valutare, riportare e migliorare le proprie prestazioni ambientali.



Dal 2004 siamo parte del **GLOBAL COMPACT**, il programma delle Nazioni Unite sulla Responsabilità Sociale d'Impresa sulle cui direttive abbiamo sviluppato la nostra personale strategia di sostenibilità: il Positive Foodprint Plan™.



Dal 2015 aderiamo agli **SDGs dell'ONU**. Impegni che abbiamo tradotto nel **Positive Foodprint Plan™**, la nostra strategia di Responsabilità Sociale d'Impresa che abbraccia clienti, ospiti, fornitori e le risorse del Pianeta.



# SIAMO LEADER DELLA RISTORAZIONE AZIENDALE

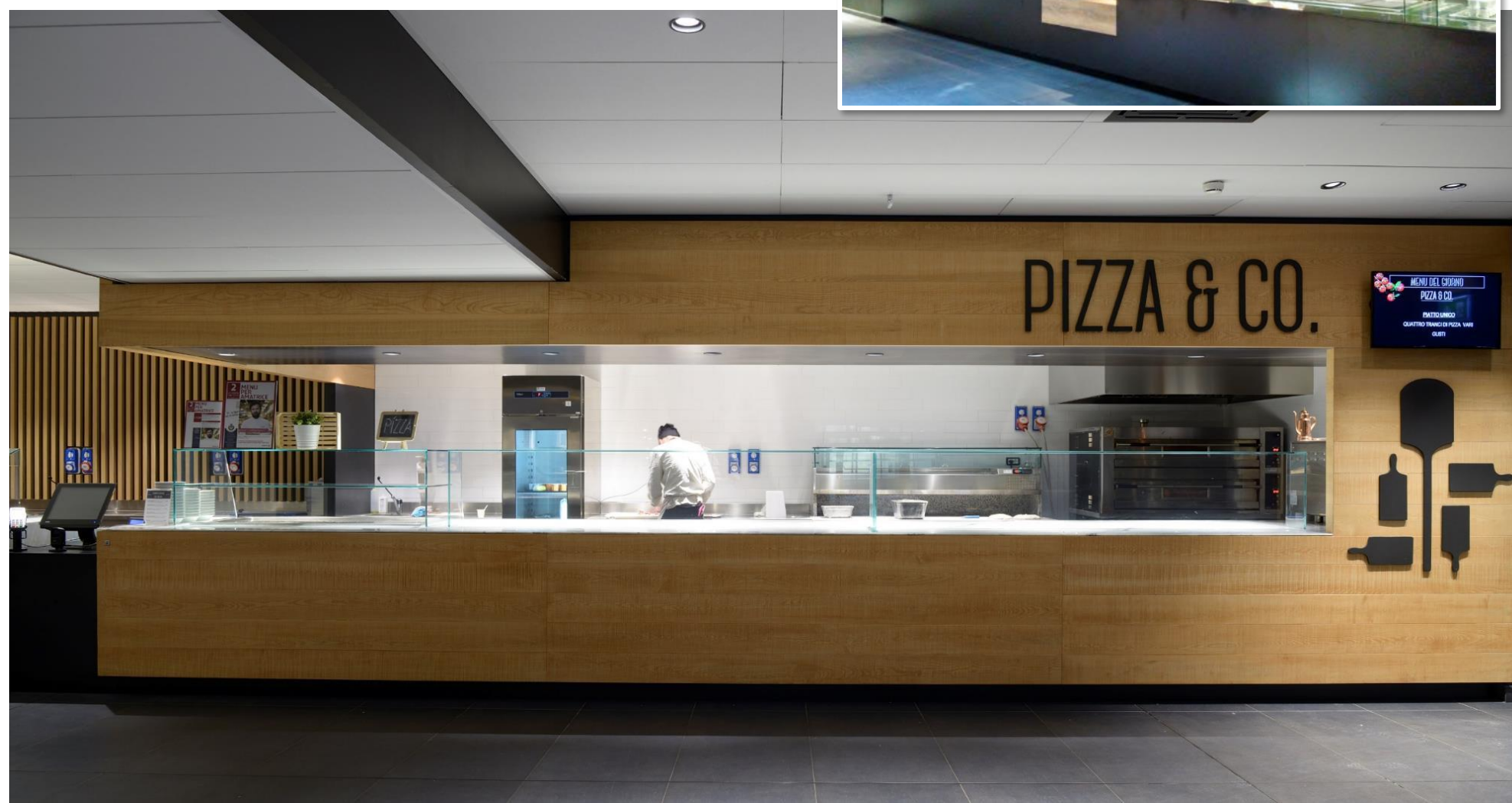
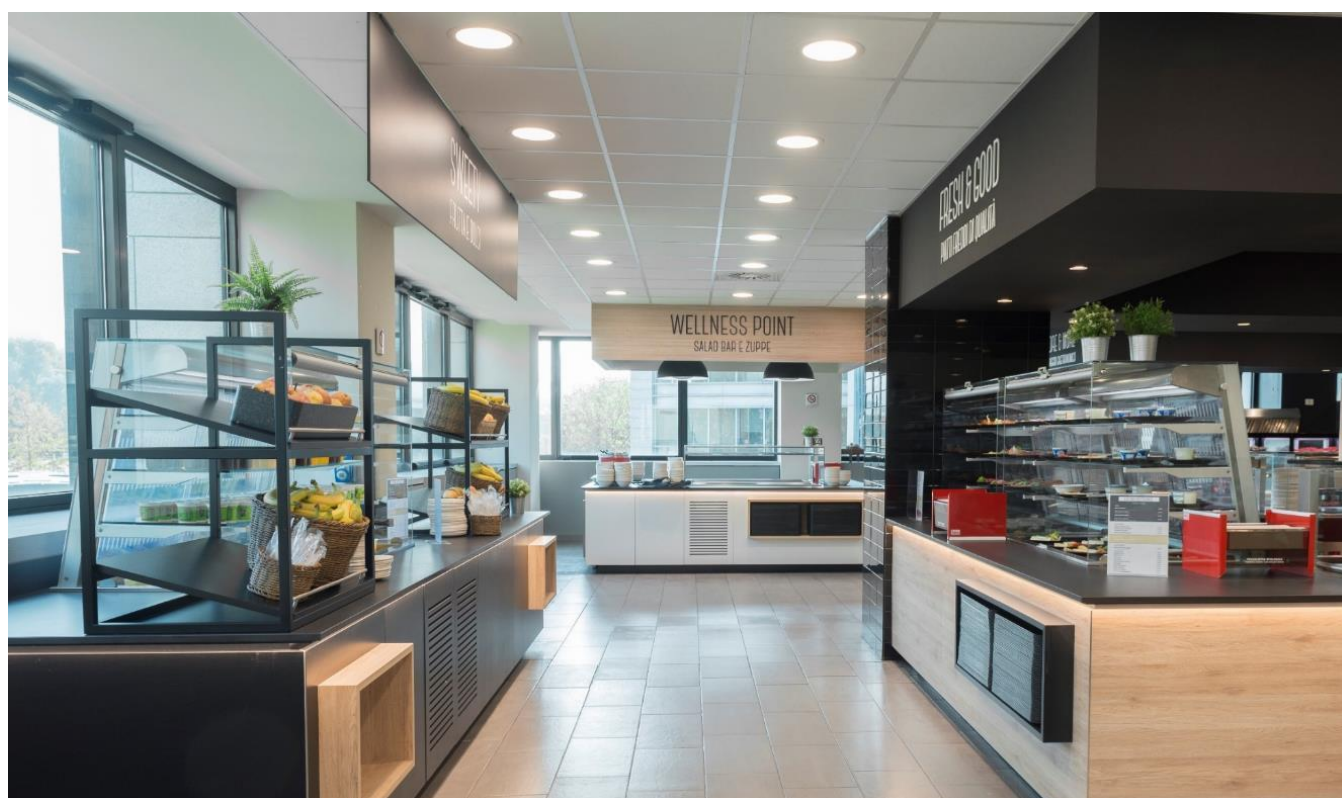
**Presenti e radicati in tutta ITALIA**  
**DNA e stile Italiano – respiro Internazionale**

Per ogni azienda, piccola, media o grande

**Ingredienti di qualità e sostenibili** per menu gustosi ed equilibrati che anticipano le tendenze alimentari in sintonia con gli stili di vita più contemporanei.

**Ambienti piacevoli e rilassanti** per una pausa sempre più innovativa che si trasforma in un'esperienza di relax e benessere.

**Soluzioni digitali** per prenotare il pasto senza fare la fila, scegliere il menu e gestire il pagamento.



# FACILITIES

## ELIOR SERVIZI... IL SOFT FM DI QUALITÀ



Siamo al tuo fianco sempre, con le nostre soluzioni catering personalizzate e con i nostri servizi accessori alla ristorazione per il mondo dell'Istruzione, della Sanità, delle Aziende e delle Forze Armate.



### INNOVAZIONE

- Tecnologie di ultima generazione
- Efficienza energetica



### PROFESSIONALITÀ E FLESSIBILITÀ

- Professionisti qualificati
- Soluzioni personalizzate



### SOSTENIBILITÀ

- Apparecchiature e mezzi a basso impatto ambientale
- Prodotti Ecolabel UE



### OTTIMIZZAZIONE COSTI

- Unico referente per molteplici servizi
- Razionalizzazione centri di spesa



### PULIZIA



### SANIFICAZIONE



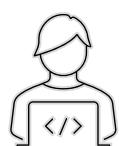
### DISINFEZIONE



### SERVIZI WELFARE & BENEFIT



### CURA DEL VERDE



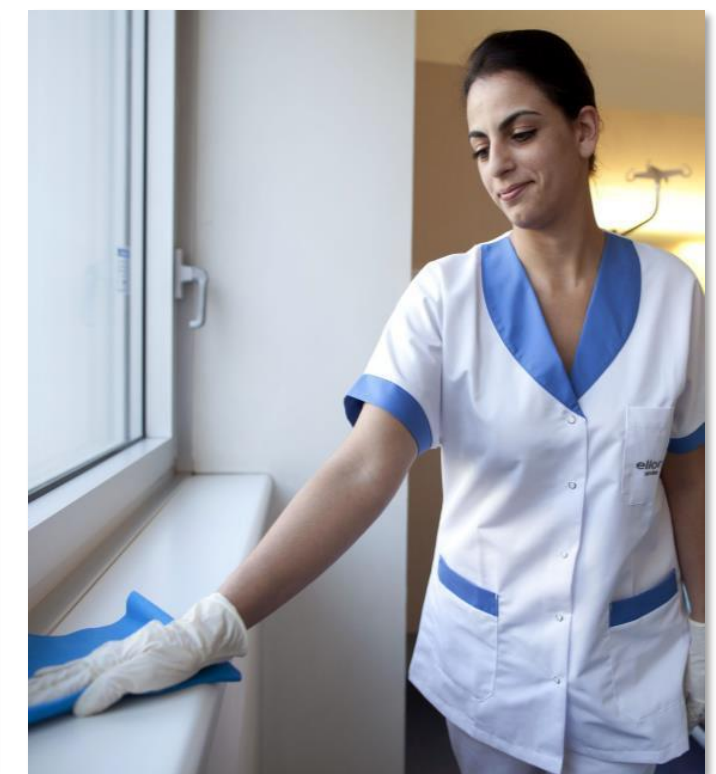
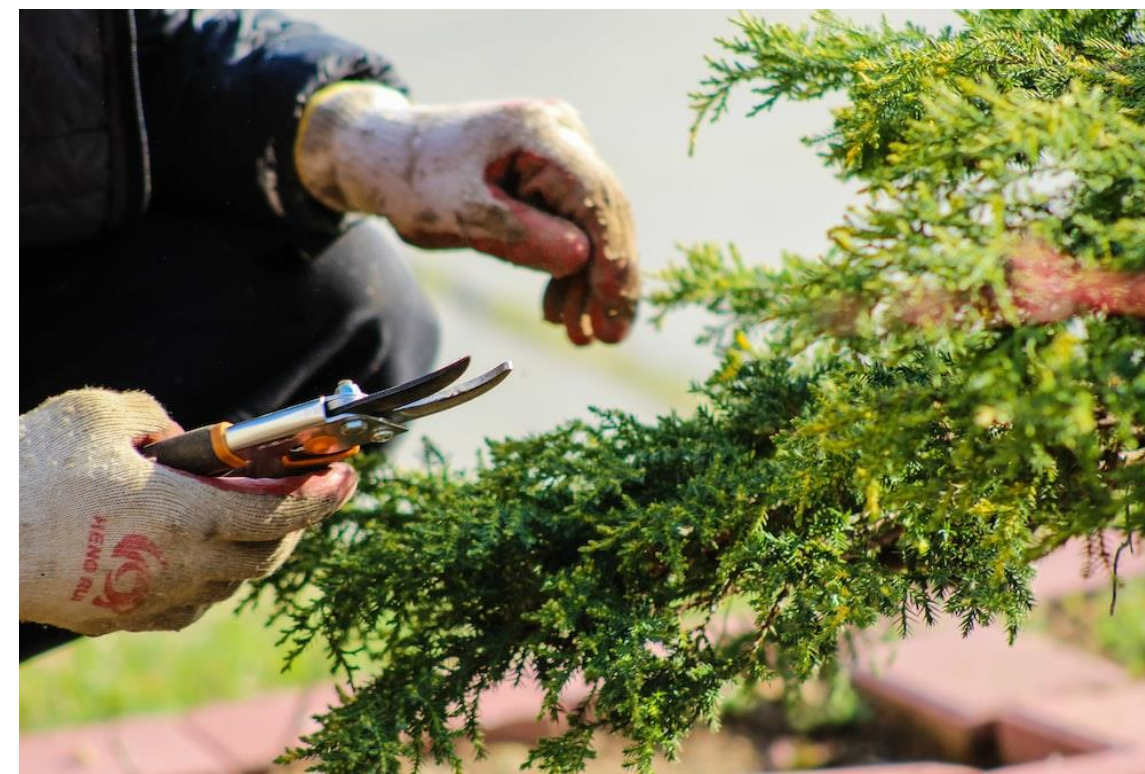
### PORTIERATO E CONCIERGE



### COORDINAMENTO MULTISERVIZI

Per i nostri clienti abbiamo realizzato:

- Servizio posta
- Servizio farmacia
- Servizio lavanderia
- Progettazione ad hoc perimetro servizi welfare



# SERVIZI PER L'INFANZIA E ASILI NIDO AZIENDALI



## PULCINI & Co BY ELIOR ... PER BILANCIARE FAMIGLIA E LAVORO

Nata nel 2004 **Pulcini & Co.** è la divisione EIOR dedicata ai servizi per l'infanzia che propone alle aziende, ma anche ai Comuni e soggetti pubblici, la **gestione di asili nido e scuole dell'infanzia** che permettano ai dipendenti di conciliare vita professionale e familiare.



### NIDO E INFANZIA

**0-6**  
anni

Il nostro team di educatori e coordinatori ha un unico obiettivo:  
**il benessere psicofisico dei piccoli da 0 a 6 anni.**

Ci prendiamo cura di loro e li accompagniamo in un percorso di crescita e autonomia che condividiamo con le famiglie anche in un'ottica di work life balance.

Una programmazione giornaliera ricca di esperienze significative per stimolare e potenziare le competenze nelle diverse aree di sviluppo in base all'età, le potenzialità, le inclinazioni nel rispetto dei tempi di crescita di ciascun bambino.

Accanto alle proposte quotidiane sono previsti progetti didattici e laboratori volti a fare sperimentare ai bambini numerose esperienze.

Dalla **progettazione degli Spazi e degli Arredi**, alla gestione quotidiana di ogni elemento del **Servizio Educativo**, per il vostro **ASILO AZIENDALE** chiavi in mano.



- ✓ **22** ad oggi le gestioni Pulcini & Co. sia private che pubbliche
- ✓ **240 professionalità** fra coordinatori, educatori, cuochi, ausiliari, oltre a numerosi professionisti esterni come psicomotricisti, pediatri, dietisti, psicologi...

In collaborazione con l'**Università Cattolica del Sacro Cuore**: protocollo per la formazione e supervisione pedagogica e psicologica del personale



# UN NUOVO CONCETTO DI SPAZIO e TEMPO

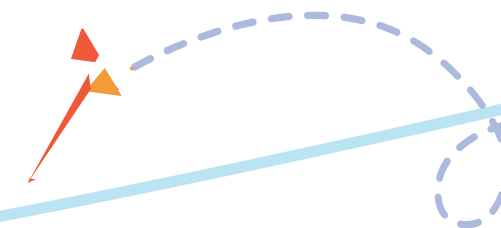
## IL CLIENTE FINALE AL CENTRO DI OGNI PROGETTO



SPAZI PER LA  
SOCIALIZZAZIONE



PAUSE SENZA ORARI - H24



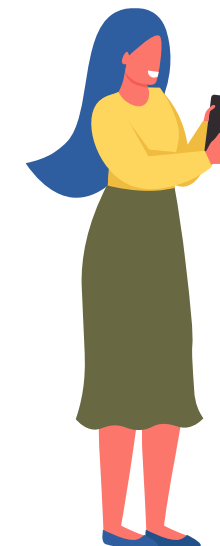
SPAZI DINAMICI  
E VERSATILI,  
SUPERFICI RIDOTTE  
ZERO VINCOLI DI ORARIO



LAVORO  
IBRIDO



TAKE AWAY



SOLUZIONI  
DIGITALI

# IL RISTORANTE IBRIDO: IL GIUSTO MIX TRA INNOVAZIONE E TRADIZIONE

TECNOLOGIA - DIGITALIZZAZIONE - FLESSIBILITA' - GUSTO

Show cooking



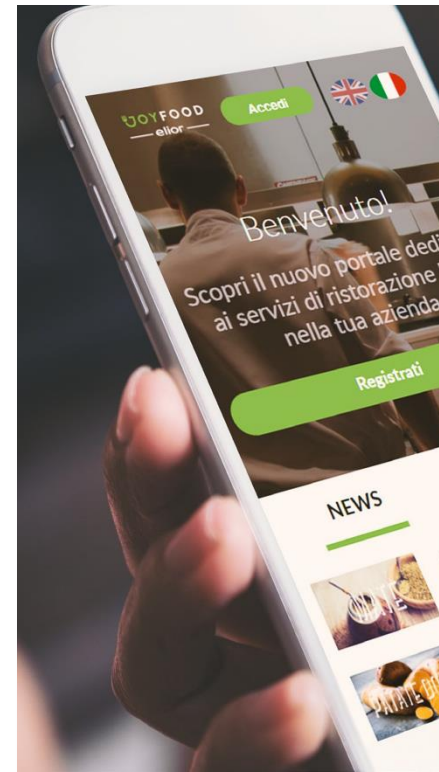
Ristorante ibrido

La possibilità di unire nello stesso ambiente i **concept tecnologici e digitali** di Elior

con **elementi più tradizionali**

ed il **design degli spazi** più adatto a valorizzare l'ergonomia dei vostri processi aziendali.

Esperienza digitale





# PROGETTAZIONE DI CONCEPT INNOVATIVI E MODULARI

TECNOLOGIA A SUPPORTO DI UNA EXPERIENCE DI ALTA QUALITÀ



**I COLTI IN TAVOLA**  
**LA NUOVA LINEA FOOD FIRMATA ELIOR**

**100% NATURALE**

I prodotti vengono sigillati con una tecnica di conservazione innovativa e senza aggiunta di conservanti o coloranti.

**TEMPI RAPIDISSIMI**

Prodotto pronto in soli 20 - 90 secondi.

**VARIETÀ PER OGNI GUSTO**

Un'offerta adatta ad ogni stile di vita: dalla tradizione italiana, a prodotti healthy e biologici.

**RICETTE IN ATP**

Piatti preparati con ingredienti freschi e con una shelf life di 10 giorni grazie alla tecnologia in Atmosfera Protettiva.

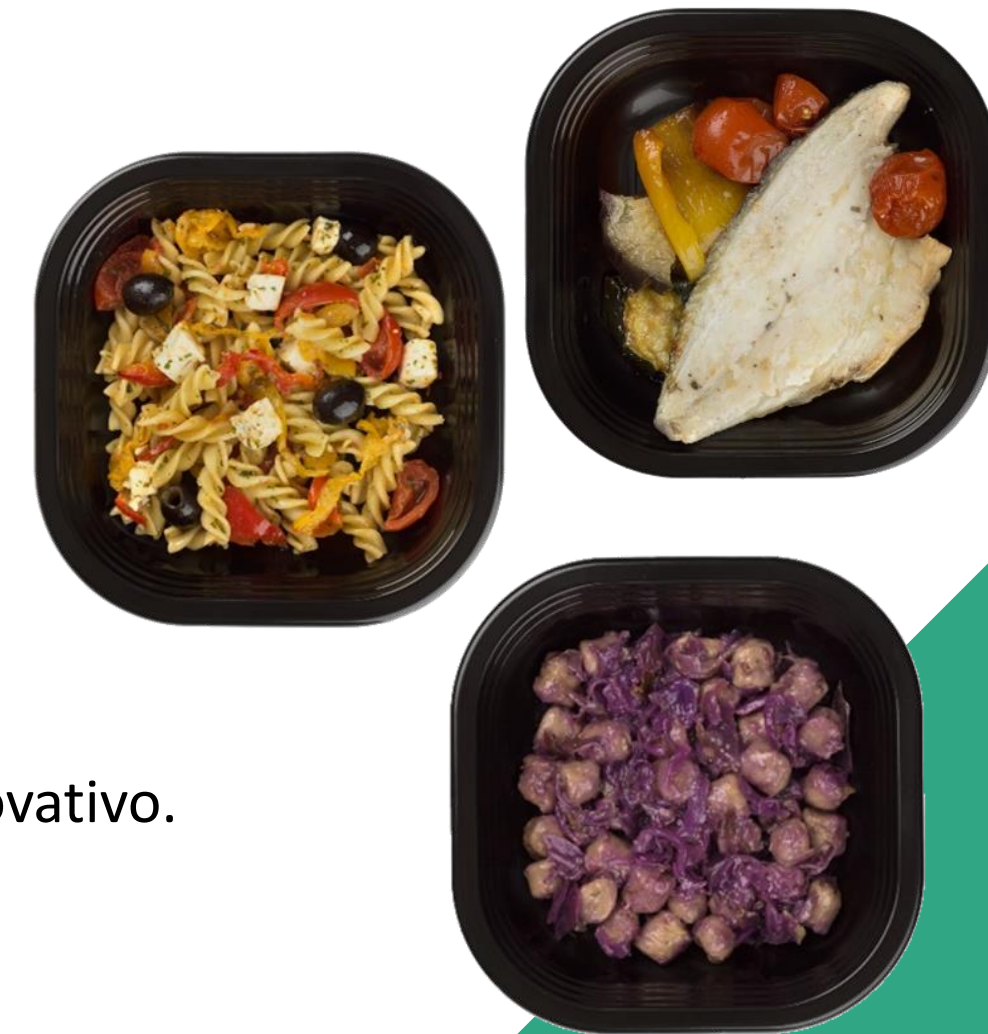
**il MARKET**

## IL RISTORANTE SENZA BARRIERE

Il format di ristorazione nato per rispondere ai nuovi modi di vivere la pausa.

- FLESSIBILE E ADATTO AD OGNI SPAZIO E MISURA
- IMPATTI MINIMI SULL'INVESTIMENTO DEL SERVIZIO
- PERSONALE MINIMO

**SENZA PRENOTAZIONE**



**URBAN 360**

## IL RISTORANTE SENZA LIMITI DI ORARIO

Niente orari, solo pasti buoni e sani quando vuoi, grazie alla vetrina intelligente refrigerata con tecnologia RFID dal design compatto e innovativo.

- ACCESSIBILE h24
- DESIGN MODERNO E COMPATTO
- PERFETTO PER PICCOLI SPAZI SENZA CUCINA
- DIGITALIZZAZIONE TOTALE, ZERO PERSONALE

RISTORAZIONE VERSATILE

FOOD  
360

## IL RISTORANTE CHIAVI IN MANO

La ristorazione di qualità innovativa, flessibile e sicura, senza orari e senza cucina. Un servizio su prenotazione con APP **JOYFOOD**

- SMART LOCKER REFRIGERATO CON COMPARTI DEDICATI A OGNI DIPENDENTE
- INSTALLAZIONE RAPIDA E PULITA
- PERFETTO PER PAUSE AD ORARIO NON PREDEFINITO (ANCHE SERALE/NOTTURNO)
- DIGITALIZZAZIONE TOTALE, ZERO PERSONALE

FLEXY  
food

CON  
PRENOTAZIONE

IL SERVIZIO DI DELIVERY AZIENDALE ORDINABILE SU APP O VIA WEB CHE PORTA TUTTA LA VARIETÀ DELLE PROPOSTE

***iColti in Tavola*** COMODAMENTE IN UFFICIO

DA NOI LA CUSTOMER EXPERIENCE È DIGITAL

**JOYFOOD**

L'app Elixir semplice e intuitiva, trasforma il modo di vivere la pausa, in ufficio e a casa. Tante funzionalità per rendere il ristorante aziendale a portata di smartphone.



PRENOTAZIONE E PAGAMENTO CON SMARTPHONE



PIANI ALIMENTARI PERSONALIZZATI



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO IN TEMPO REALE

Grazie all'estensione **TRAINECT**

è possibile incrementare anche il **wellbeing aziendale**

si possono creare **routine di benessere** e accedere a **contenuti video, articoli e podcast** per migliorare l'alimentazione e la giornata lavorativa.

# FLESSIBILITÀ NEI MODELLI CONTRATTUALI

Per massimizzare il *Value for Money* della partnership

## ESEMPIO CONCRETO

### CLIENTE:

Società Leader nel Real Estate

### ESIGENZA:

allestire un nuovo Ristorante-Caffetteria *interaziendale*, in un *Building multi-tenant* in riempimento progressivo fino ad una capienza ipotetica di > 1.100 desks

### CONTESTO:

zona con concorrenza esterna (ristorazione commerciale) a prezzo medio-alto  
Popolazione di dipendenti in prevalenza con Ticket Pranzo

### MODELLO CONTRATTUALE INIZIALMENTE IPOTIZZATO DAL CLIENTE:

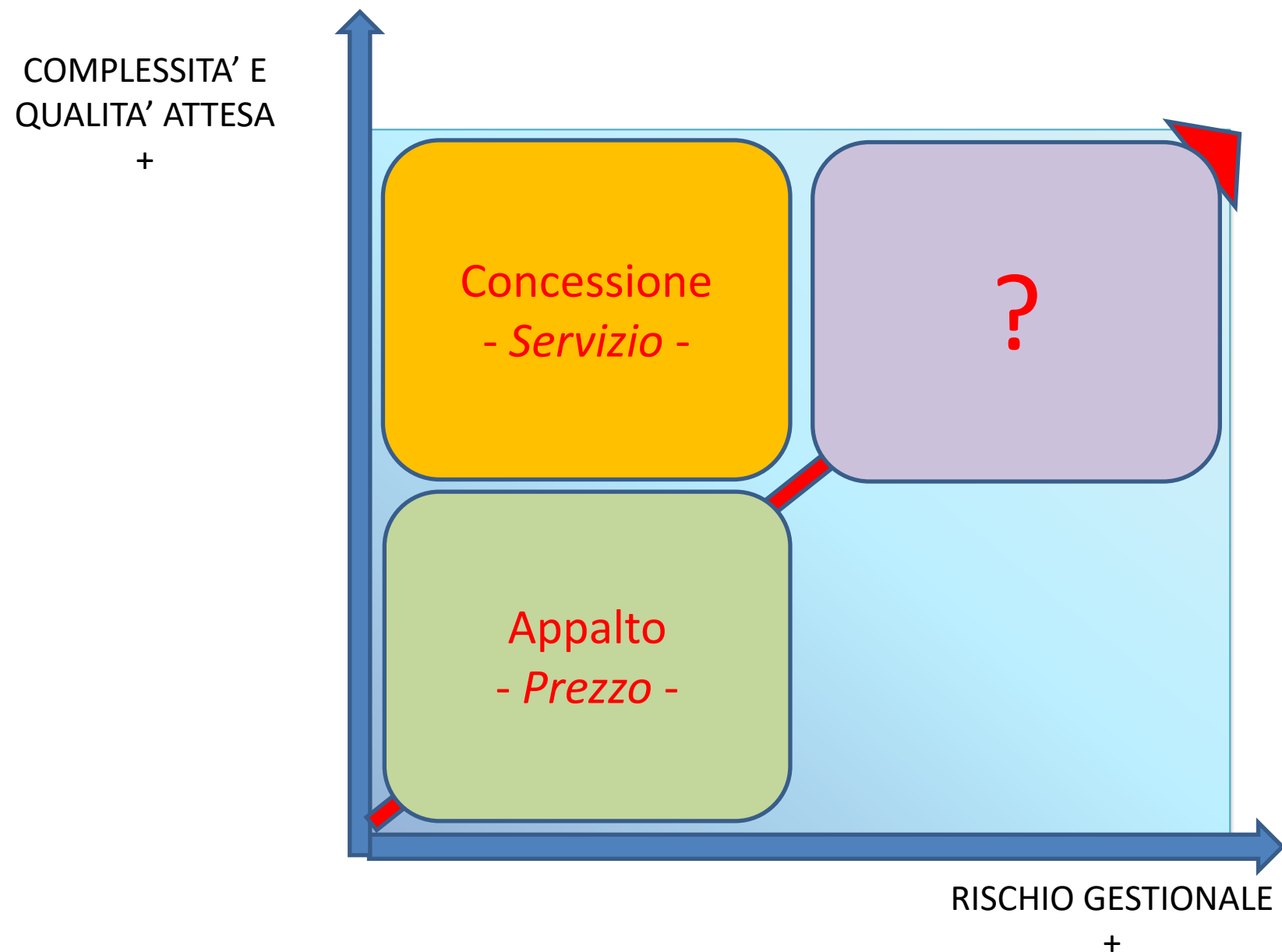
Locazione dei locali a fronte di Canone, ad operatore concessionario specializzato in grado di garantire alti standard qualitativi e massima flessibilità operativa

# FLESSIBILITÀ NEI MODELLI CONTRATTUALI

Per massimizzare il *Value for Money* della partnership

Rilevanza Strategica del Servizio → **Complessità e Qualità Attesa dal Cliente**

Aleatorietà dei «Numeri» (Volumi – Ricavi – Costi) → **Rischio Gestionale per il Fornitore**



**Nel nostro Esempio Concreto:**

## Complessità / Qualità Attesa

- Il Servizio è strategico per il Cliente nel determinare l'Experience dei Locatari e loro dipendenti, e giustificare i canoni di affitto
- E' richiesto un servizio di qualità elevata, superiore a quello della Ristorazione Commerciale, con assortimento ampio, ma prezzo conveniente per l'utenza

## Rischio Gestionale

- Incertezza sui tempi di effettivo riempimento del Building (mercato potenziale)
- Incertezza su tasso di adesione al servizio e sulla fidelizzazione ottenibile (zero dati storici, utenza con Ticket Pranzo, concorrenza della ristorazione commerciale)
- Capex significativo (locale da allestire ex-novo)

# FLESSIBILITÀ NEI MODELLI CONTRATTUALI

Per massimizzare il *Value for Money* della partnership

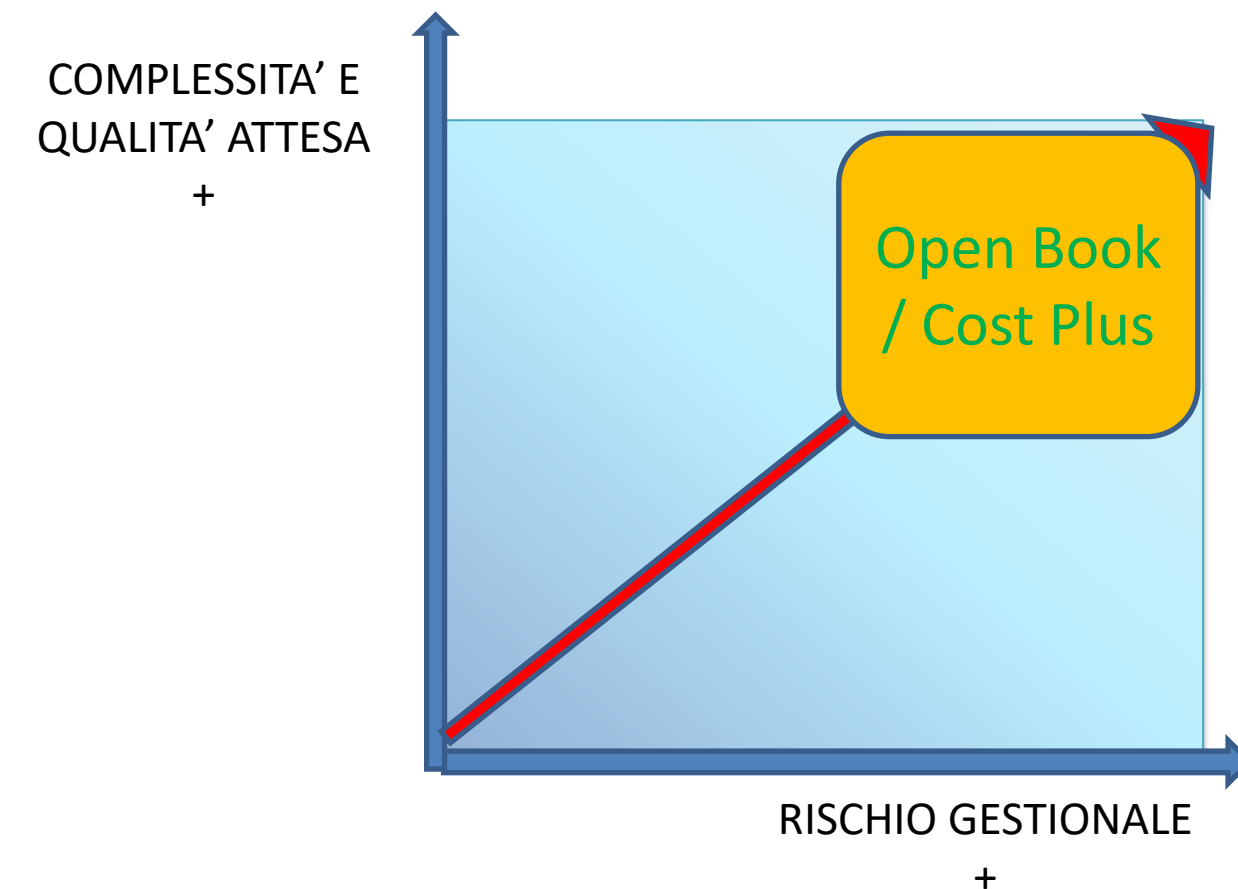
**ELIOR** ha proposto di operare con la massima trasparenza e condivisione delle informazioni, in considerazione di

- Necessità di allestire un locale «flessibile ed ibrido»
- elevata complessità e sofisticazione del servizio
- significativo rischio gestionale (scenario economico incerto)

...che richiedono un pieno allineamento tra Partner per raggiungere e mantenere il giusto equilibrio nella soddisfazione reciproca

Al crescere della **Complessità** e del **Rischio**, con l'intento di salvaguardare la **Qualità** erogata, proponiamo schemi contrattuali ad elevata **Trasparenza**, contraddistinti da meccanismi di:

- **Condivisione totale dei dati di Costo e Marginalità attesa («Open Book»)**
- Modello di **Pricing** a «*Management Fee*» predefinito («**Cost Plus**»)
- **Sistema incentivante di «Profit Sharing»**



# MODELLO DI PARTNERSHIP OPEN BOOK COST PLUS

## OPEN BOOK

- Tutti i **Costi Diretti (fissi e variabili)** sono documentati in modo trasparente
  - **Fissi** (es: manodopera, oneri ammortamento, canoni di noleggio, manutenzioni, etc..)
  - **Variabili** (es: food, materiali di consumo, detergenti, manodopera extra, etc..)

## COST PLUS

- **Costi Diretti + Mark-up % predefinito → Costo del Servizio**

Attraverso un **Rendiconto** a cadenza regolare (trimestrale/semestrale) si confrontano:

- **Ricavi** già ottenuti dal Fornitore
- **Costo del Servizio**

## PROFIT SHARING

- Se Ricavi < Costo del Servizio → Cliente **integra** la differenza
- Se Ricavi > Costi del Servizio → il Surplus viene **suddiviso** tra Cliente e Fornitore (in quote % prefissate)

*Il Cliente mantiene le leve di “tuning” del Servizio, che è adattabile e modulabile al variare delle esigenze. Entrambe le parti massimizzano congiuntamente il surplus, che condividono, e la soddisfazione del cliente.*

## Domande?

[alessandro.testi@elior.it](mailto:alessandro.testi@elior.it)





Via Venezia Giulia 5/a  
20157 Milano  
Phone + 39 02 390 391  
Fax +39 02 390 00041

[info@elior.it](mailto:info@elior.it)

[elior.it](http://elior.it)

Seguici su Facebook, LinkedIn, Instagram e YouTube



Tutti i diritti sono riservati.

È vietato copiare, appropriarsi, ridistribuire, riprodurre qualsiasi frase,  
contenuto o immagine presente in questo Progetto  
perché frutto del lavoro e dell'intelletto della Società Elior Ristorazione Spa.