

Quesiti raccolti durante le Commissioni aperte :

D. Richiesta che il pane rientri in una proposta di menù che costi 7.00 euro, cioè il valore di un ticket

R. Nei menu 1, 2 e fast 1 il pane rientra già in questa formula, mentre è escluso solo nei piatti singoli oppure nel menù dove compare il primo piatto invece del secondo. Abbiamo ritenuto opportuno non inserire in tutti i menù il pane, lasciando la libera scelta al cliente, mantenendo comunque un costo di soli 25 centesimi.

Il listino completo può essere consulto direttamente sul sito Cral :

http://www.cralcittametropolitanadimilano.com/wp-content/uploads/2012/12/2019/03/LISTINO-BAR_2019or.pdf

La maggior parte delle proposte è sotto il valore dei 7 euro del ticket, alcuni esempi :

Primo + acqua con sconto Cral 4,64 euro

Menù 1 (primo,contorno, acqua, pane) con sconto Cral 6,21 euro

Secondo & contorno con sconto Cral 6,57 euro

Menù 2 (secondo & contorno, acqua, pane) con sconto Cral 7,11 euro

D. Con il servizio di consegna al tavolo del pasto, spesso i dipendenti non riescono a mangiare in mezz'ora, sforando così l'orario minimo di pausa concesso dall'Ente

R. Dai questionari raccolti la maggior parte dei clienti apprezzano il servizio al tavolo, dopo la fase di avvio del servizio che ha generato delle problematiche operative, adesso la pausa nella maggior parte dei casi rientra nella mezz'ora. E' apprezzato al 78% nel bar Vivaio e al 55% per Soderini.

D. Richiesta di utilizzo del POS per pagare, in alternativa a ticket e contanti

R. Il costo di comodato dell'apparecchio e il mantenimento del POS sarebbero superiori ai benefici, considerando che la quasi totalità dei clienti paga con il ticket e quasi nessuno in contanti.

D. Richiesta che il pranzo si possa pagare, in una forma di menù, con i 7 euro del ticket.

R. Pagando con il ticket il pranzo è necessario calcolare per il Gestore una trattenuta del 9% in fase di rimborso e un ulteriore 10% di sconto per i Soci Cral. Quindi il margine di guadagno è risulta molto basso. Non è possibile ipotizzare di abbassare i prezzi del listino se il pagamento avviene con il ticket, diverso il ragionamento se il pagamento avvenisse in contanti, non essendoci la trattenuta del 9% sul ticket.

Come già indicato al precedente quesito la maggior parte delle proposte è sotto il

valore dei 7 euro del ticket, alcuni esempi :

Primo + acqua con sconto Cral 4,64 euro

Menù 1 (primo,contorno, acqua, pane) con sconto Cral 6,21 euro

Secondo & contorno con sconto Cral 6,57 euro

Menù 2 (secondo & contorno, acqua, pane) con sconto Cral 7,11 euro

D. Richiesta che vengano dettagliati meglio i prezzi dei primi, calcolando un prezzo minimo e uno massimo, in base alla complessità e alla ricchezza del piatto

R. I listini dei bar sono stati modificati a seguito di questa segnalazione. Vi invitiamo a segnalarci e a suggerirci eventuali ulteriori integrazioni. Stiamo lavorando al listino partendo da questa premessa.

D. Richiesta di vendita di bottiglie grandi, anche da un litro e mezzo

R. Non è possibile venderle a causa della mancanza di uno spazio magazzino di stoccaggio delle bottiglie idoneo. Stiamo valutando se possiamo ottenere degli spazi da adibire a magazzino di deposito con Città metropolitana di Milano.

D. Possibilità di cucina per celiaci

R. Impossibilità di creare una doppia cucina che evitasse contaminazioni.

D. Il caffè spesso non è buono.

La critica sulla cattiva qualità del caffè non è condivisa da tutti, dai questionari il 71% risulta soddisfatto. Il Gestore utilizza caffè Hausbrandt un'azienda italiana fondata a Trieste nel 1892, un buona miscela da quanto risulta dalle recensioni.

Quesiti raccolti dai questionari on line sulle singole sedi :

BAR PICENO

D. Alcuni piatti hanno evidenziato quantitativi un po' modesti

La segnalazione è stata comunicata al Gestore.

D Prezzi alti per la qualità del cibo offerta. I prodotti confezionati costano meno nei bar esterni

I prezzi dei bar interni a nostro avviso sono più vantaggiosi dei bar di zona. E' da considerare inoltre che un bar esterno ha un numero di clienti giornalieri molto più alto rispetto ai nostri. I questionari online raccolti hanno evidenziato una buona soddisfazione dei clienti su qualità, quantità e varietà dei cibo.

D. Caffè di pessima qualità nonostante il cambio della macchina del caffè, di conseguenza anche i cappuccini e la qualità del latte ne risentono. Inoltre gli affettati non sono di qualità e la quantità nei panini è scarsa. Non c'è molta varietà nei piatti giornalieri.

La marca del caffè è cambiata. Il questionario online ha evidenziato che solo il 9% dei clienti ritiene la qualità del caffè scarsa e la percentuale di insoddisfazione su cibo su qualità, quantità e varietà non supera il 13%. L'impegno è comunque quello di ridurre ulteriormente questi valori di insoddisfazione.

D. Organizzare un modulo online per prenotare i pranzi della giornata

In passato abbiamo provato ad adottare dei moduli online ma nessuno li utilizzava e tutti preferivano prenotare di persona per cui mantenere questo servizio era più un costo che un beneficio

D. Il bar dovrebbe aprire alle 7,45

E' impossibile aprire prima tenendo in considerazione gli orari della portineria

D. Avere la possibilità di ordinare/scegliere il pranzo il giorno prima

R. Comunicata al Gestore la segnalazione.

D. Richiesta di creare un organo ispettivo di controllo a campione (su tutti i servizi e prezzi) naturalmente per tutte i tre bar

R. Il Cral ha costituito delle Commissioni aperte a cui possono partecipare gli associati e i clienti dei bar. E' possibile inoltre inviare segnalazioni in qualsiasi momento a cral@cittametropolitana.milano.it . E' importante l'impegno di tutti.

D. Avere maggiore scelta giornaliera di piatti vegani (nessun derivato animale), molti più legumi e cereali integrali, nello specifico, il riso.

Inviata segnalazione al Gestore, si ricorda che i bar tavola fredda sono limitati nelle preparazione dei piatti caldi, non essendoci una cucina.

D. Utilizzare una divisa uniforme per tutto il personale del bar

Il Cral ha segnalato al Gestore questa richiesta.

BAR SODERINI

D. Richiesta che al bar di Soderini vengano applicati gli stessi prezzi praticati dal gestore Phil Bar anche in altre scuole del territorio dove hanno vinto un appalto.

R. Non è possibile. Si tratta di procedura di gara diversa con listini prezzi, situazioni e numero di clienti diverso. Non si possono comparare i due tipi di contratto: quello con Il Cral è un contratto privato firmato dall'Associazione Cral con il Gestore, a differenza di quello con le scuole frutto di una gara di evidenza pubblica.

D. Richiesta di permettere di utilizzare la stessa tessera ricaricabile sia per la sede di Vivaio che per quella di Via Soderini.

R. Risulta difficile, dovendo mettere in rete i due registratori di cassa e non essendo possibile utilizzare la rete LAN di Città metropolitana di Milano. Andrebbero attivate delle linee ADSL per ogni bar con costi a carico del Gestore.

D. Segnalata che esiste una differenza tra l'insalatona servita al tavolo e quella da asporto.

R. Il problema erano le confezioni d'asporto precedenti troppo piccole, sono state sostituite con contenitori d'asporto più grandi.

D. Il personale è veramente gentile e disponibile ma il servizio è troppo lento. Spesso al banco c'è una sola persona e si creano file. Si attende molto per le ordinazioni che vengono fatte per iscritto e si attende molto anche alla cassa.

R. La segnalazione è stata inviata al gestore chiedendo di ottimizzare i tempi del servizio. E' da considerare l'impossibilità di assumere ulteriore personale, tenendo conto degli incassi giornalieri del bar.

D. Il personale alle volte è molto scortese

R. Non abbiamo ricevuto molte segnalazioni a tal proposito. Il questionario raccolto evidenzia il grado di soddisfazione sulla cortesia del personale pari al 93%. Vi invitiamo a segnalarci comunque eventuali atteggiamenti "scortesi" del personale.

D. I prezzi sono fuori mercato considerata la zona della città e che si tratta di bar interno. Quello che però scontenta tutti è la sproporzione tra la tipologia di piatto e /o menù ed il prezzo, ad esempio una catena di ristorazione in Piazza De Angeli, zona più centrale di Via Soderini, prevede un menù (panino gourmet + bevanda e caffè) senza alcuno sconto a soli 6,50. Qui non basta un ticket da 7,00 euro per un menù.

R. Come già detto in altri punti non è possibile ribassare i prezzi ulteriormente, considerando lo sconto Cral, la trattenuta del 9% all'atto del rimborso dei ticket da parte del gestore, i costi del personale e dei prodotti. Non ci risulta che i prezzi siano più alti dei bar esterni. L'81% dei clienti si sono dichiarati soddisfatti del servizio offerto dal bar.

Alcuni esempi :

1) Panino gourmet + bevanda + caffè con sconto Cral 6,39 euro, più basso dei 6,50 euro segnalati con prodotti di qualità tutti italiani. E' importante segnalare che il confronto non deve avvenire solo sul prezzo ma anche sulla qualità degli alimenti utilizzati. Ci risulta inoltre che nei 6.50 citato è previsto un panino non gourmet.

2) Panino semplice + bevanda + caffè con sconto Cral 5,49 euro

3) Menù 1 (primo,contorno, acqua, pane) con sconto Cral 6,21 euro

4) Menù 2 (secondo & contorno, acqua, pane) con sconto Cral 7,11 euro

D. Nei momenti di maggiore afflusso di clienti occorre organizzare meglio la procedura di ordinazione dei piatti in quanto i tempi del piatto sono

eccessivamente lunghi , magari mettendo due persone anziché una.

R. Comunicata al Gestore la segnalazione per ottimizzare i tempi di ordinazione, Non è possibile aumentare il personale considerando gli incassi del bar.

D. La cordialità è positiva ma dare troppa confidenza ai clienti dando del tu a tutti è poco gradevole.

R. Sono delle questioni e aspetti molto soggettivi, non riteniamo ci sia nulla di male nel dare del tu, in molti casi apprezzato. Il cliente può tranquillamente far capire al personale di non apprezzare la troppa “confidenza”. Il bar è un contesto più informale rispetto all'ufficio.

D. Richiesta di rimuovere la telecamera posizionata all'interno del bar

R. La telecamera è stata posizionata dalla Città metropolitana di Milano a tutela del proprio patrimonio in seguito a numerosi atti vandalici e furti nei mesi scorsi. D'accordo con l'Ente il Cral ha autorizzato, per la privacy dei soci e dipendenti, il Gestore a coprire durante le ore del giorno le videocamere di sicurezza. Il sistema di videosorveglianza non registra durante gli orari di apertura del bar.

BAR VIVAIO

D. Il servizio d'asporto per la cena potrebbe essere interessante.

R. Alcuni clienti hanno già richiesto un servizio d'asporto per la cena.

D. A volte, se non si prenota, c'è il rischio di non trovare nulla

R. Il personale del bar è sempre disponibile a preparare dei piatti freddi al momento cosa più difficile per i piatti caldi essendo i bar non dotati di una cucina. Per non sprecare del cibo si preferisce non preparare troppi piatti, ma ordinare al momento.

D. Richiesta di maggior varietà di snack e brioches

R. Comunicata la segnalazione al Gestore del bar. Sulla qualità delle brioches nessun cliente nel questionario online ha dichiarato essere scarsa la qualità.

D. Richiesta di aprire le finestre al mattino quando si cucina altrimenti si fa colazione con odore di cibo.

R. Le finestre del bar danno su un'intercapedine esterna, risulta poco igienico tenerle aperte.

D. Aumentare l'orario di apertura del bar per permettere di fare merenda o bere qualcosa dopo le 16

R. Gli orari sono stati ottimizzati in base alla maggior presenza di clienti e per contenere i costi del personale.

D. Dare manforte alla mattina alle 8:00 rispetto ai baristi dietro al banco, in quanto a quell'ora c'è più affluenza e c'è solo un addetto al banco che deve fare anche cassa e per fare colazione si perde troppo tempo.

R. Analizzato in modo accurato il numero delle colazioni, non è risultato indispensabile aumentare il personale.

D. Richiesta di mostrare i panini esposti la mattina invece che solo su prenotazione.

R. In questo caso altri clienti, invece, applaudono la scelta di prepararli al momento, così risultano più freschi.. Alcuni panini si trovano comunque in vetrina.

D. Durante l'inverno i locali del bar, soprattutto nella sala dove si consumano i pasti, fa freddo.

R. Sono stati segnalati diverse volte dei malfunzionamenti degli impianti di riscaldamento alla Città metropolitana di Milano, che sono stati sempre riparati. A un fan coil (termoventilatore) spesso difettoso sono state sostituite le parti danneggiate.