



L'azienda ha aderito alla piattaforma social Bestie Bite che raccoglie le video recensioni dei clienti di ristoranti e pizzerie

## PIZZIUM mette il cliente al centro

*Giuseppe Lisbo Parrella, marketing manager: "Per noi le opinioni dei clienti sono fondamentali per offrire sempre un servizio impeccabile e di qualità in ognuna delle nostre pizzerie. Ogni spunto ci offre l'opportunità di migliorare sempre".*

### L'azienda

Nata nel 2017 a Milano da un'idea di Stefano Saturnino, Giovanni Arbellini e Ilaria Puddu, PIZZIUM è un Gruppo di pizzerie che propone la pizza napoletana classica utilizzando materia prima italiana. Ogni locale ha le sue peculiarità, con richiami a elementi tipici di Napoli e della Campania. Grazie al suo approccio creativo e contemporaneo, PIZZIUM si sta affermando in Italia con oltre 50 sedi a gestione diretta. L'impasto è digeribile e fragrante con un cornicione alto, ben alveolato ed estremamente morbido e un condimento con ingredienti selezionati con cura. Le pizze sono divise in "Le classiche" e "Le regionali", una per ogni regione d'Italia, e sono ispirate a prodotti o ricette del territorio, sempre con una particolare attenzione alla stagionalità.

L'azienda ha prodotto nel 2023 un fatturato di 43,5 milioni di euro e conta oltre 700 dipendenti.

### Il cliente al centro

PIZZIUM, fin dall'inizio, ha posto il cliente al centro della propria attività, incentivando il dialogo e il confronto. L'azienda è attenta alle esigenze della clientela e si propone di rispondere in maniera tempestiva a qualsiasi feedback ricevuto. Nel 2020 si è dotata di una piattaforma in grado di analizzare i contenuti semantici delle recensioni pubblicate online (principalmente su Google e Tripadvisor) per rispondere in maniera costruttiva alle segnalazioni inviate dagli utenti, in caso di recensione sia positiva sia negativa.

Oggi, grazie alla collaborazione con la start up Bestie Bite, ha aderito alla piattaforma omonima BestieBite.it con l'obiettivo di migliorare il monitoraggio del servizio e dei prodotti offerti grazie ai feedback dei propri clienti. Questo processo avverrà attraverso l'uso di data analytics, che permettono di quantificare e analizzare i feedback dei clienti in modo preciso ed efficace.



## **I feedback preziosi della piattaforma Bestie Bite**

Bestie Bite è un'applicazione che consente di creare una community che condivide contenuti video delle proprie esperienze nei ristoranti e nelle pizzerie, per contribuire alla trasparenza e autenticità delle recensioni. L'accesso alla piattaforma permette anche al ristoratore di raccogliere contenuti generati dagli utenti, soprattutto video recensioni e commenti, utili sia per il controllo qualità sia per la comunicazione del brand. I feedback autentici dei clienti permettono di identificare rapidamente eventuali aree di miglioramento e di intervenire per mantenere elevati standard di eccellenza.

Per l'azienda è importante conoscere tempestivamente qualsiasi situazione problematica (servizio, personale o pulizia) per poter procedere alla risoluzione rapida della criticità.

Inoltre, tutti i contenuti creativi condivisi dagli utenti possono essere utilizzati da PIZZIUM nelle campagne di marketing per mostrare esperienze reali e coinvolgenti, rafforzando così la fiducia e la fedeltà dei clienti verso il brand.

## **Un miglioramento continuo**

La collaborazione tra PIZZIUM e Bestie Bite è stata avviata a inizio 2024. Dopo una prima fase di test su qualche ristorante del Gruppo, in autunno si pensa di estendere il servizio alle sedi della città di Milano e in futuro a tutti gli esercizi aziendali.

I vantaggi sono stati da subito evidenti: PIZZIUM può valorizzare la voce dei propri clienti e costruire una comunità interattiva e partecipe, assicurando un miglioramento continuo del servizio e un'esperienza sempre più personalizzata e soddisfacente.