

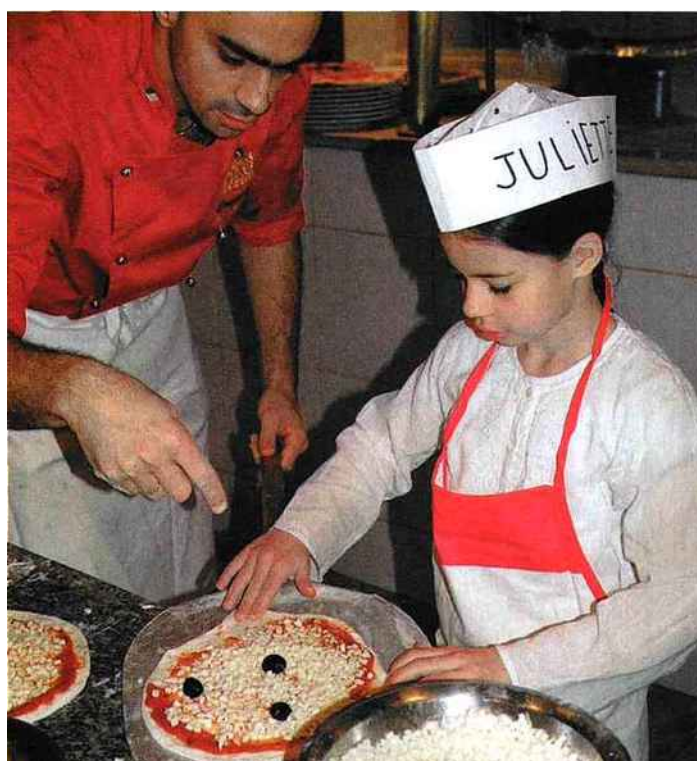
PIZZAIOLOS EN HERBE chez Pizza Pino

Tous les mardis soir, Pizza Pino invite les enfants de 7 à 12 ans à fabriquer une pizza pour leurs parents. Une manière de capitaliser sur l'image familiale et italienne du groupe tout en valorisant le métier de pizzaiolo.

Depuis le début de 2006, les restaurants du groupe Pizza Pino de la capitale⁽¹⁾ ainsi que celui de Lyon proposent, les mardis soir à 19 heures, aux enfants de 7 à 12 ans accompagnés d'un adulte, de préparer de véritables pizzas cuites au feu de bois. Les petits chefs concoctent eux-mêmes une Margarita sous l'œil avisé du pizzaiolo. « J'ai eu l'idée de cette opération en observant le regard émerveillé de nos petits clients devant le travail de nos pizzaiolos », explique Emmanuelle Devaux, directrice des ressources humaines à l'origine de l'animation. Le groupe élabore une opération destinée à asseoir son image familiale et italienne autour du métier du pizzaiolo et de l'univers des produits frais. « On oublie parfois que nous ne sommes pas des assembleurs, mais des créateurs de pizzas », insiste Emmanuelle Devaux.

L'espace des « petits chefs » se situe généralement au cœur des restaurants sur le point de préparation des pizzas. Les enfants commencent par se laver les mains, enfilent la tenue traditionnelle du pizzaiolo, posent une toque sur leur tête et se mettent au travail, pétrissent la pâte, puis l'étalent, ce qui constitue la partie la plus délicate de l'opération. Ils la recouvrent de sauce tomate, parsèment la mozzarella et le jambon. Puis le chef enfourne la pizza. Pendant ce temps, les enfants se transforment en serveur et apportent la pizza fumante à leurs parents, sous les applaudissements de l'équipe de salle.

Cette animation est particulièrement adaptée aux pizzerias dont



L'ORGANISATION

- Un marbre est installé devant le four
- Des pâtons préparés à l'avance
- Des garnitures fraîches (champignon, jambon, mozzarella) préparées à l'avance
- Les enfants se lavent les mains
- Ils enfilent blouse et toque
- Ils pétrissent pendant 2 à 3 minutes
- Ils garnissent la pizza
- Le pizzaiolo enfourne
- Les enfants s'habillent en serveur et vont proposer leur Margarita à leurs parents

la clientèle est très familiale comme celle de Lyon Bellecour ou de Vélizy, les deux restaurants pilotes de l'opération. À eux deux, ils ont accueilli 200 enfants environ dans l'année à raison de cinq par animation. Et chacun d'entre eux est revenu au moins une fois dans l'année. En outre, l'animation attire en permanence de nouveaux clients qui entrent souvent dans le restaurant en annonçant : « Vous savez pourquoi je viens ? »

MARKETING RELATIONNEL

Fort de cet accueil, le groupe a bien l'intention de poursuivre et compte mettre en place un reporting plus précis afin d'évaluer les incidences sur le taux de fidélisa-

UNE JEUNE « APPRENTIE »
s'initie au métier de pizzaiolo aidée par un professionnel.

tion. Certains établissements comme celui de Saint-Quentin-en-Yvelines, ayant eu vent de l'effet positif de l'animation sur la clientèle et sur le personnel, devraient s'impliquer davantage à l'avenir. « Il ne s'agit pas d'imposer ce concept, mais de proposer des réponses personnalisées à nos pizzerias », précise Emmanuelle Devaux. Le fichier constitué de 200 enfants pourrait bientôt servir à développer d'autres animations autour de thèmes comme les anniversaires.

Cette opération de marketing relationnel nécessite peu d'investissement en dehors de quelques affichettes, un peu de pâte et beaucoup de motivation en interne. « C'est aussi une manière de valoriser le savoir-faire des pizzaiolos », explique Emmanuelle Devaux. Pizza Pino a prévu de consacrer un volet spécifique à ce métier dans son plan de formation 2007. « Il faut deux ans pour former un vrai spécialiste mais nous pouvons créer des passerelles pour former d'autres catégories de personnel en appui de nos spécialistes. » En attendant que l'atelier des petits chefs suscite des vocations. ♦ Isabel Gutierrez

(1) Sauf Pizza Pino Champs Flysees