

Il punto di vista di un cliente

«La qualità riflette l'impegno dell'artigiano»

Cosa spinge un cliente ad entrare regolarmente in una panetteria-confetteria? «panissimo» ha fatto una chiacchierata con uno di loro. La qualità del prodotto sembra essere importante, ma la risposta è più complessa di quanto si pensi – almeno secondo il cliente di Neuchâtel Benoît Basilidès.

Il 52enne Benoît Basilidès gestisce un'officina di meccanica di precisione a Neuchâtel. «I miei genitori erano un po' all'avanguardia. Mi hanno insegnato l'agricoltura biologica e il rispetto della natura fin da giovane». Mentre studiava letteratura, però, Basilidès lavorava di notte in un panificio industriale. Oggi, l'uomo sposato senza figli si reca ogni giorno in una panetteria nella parte occidentale di Neuchâtel che dista dalla sua azienda circa un chilometro. «I proprietari e i dipendenti si fanno in quattro per accogliermi con un sorriso. Vi trovo lo stesso concetto aziendale che mi guida ogni giorno.»

Benoît Basilidès, qual è il suo rapporto con il cibo?

Amo il cibo che è bello e buono. Sono esigente con me stesso e sulle materie prime che possono essere utilizzate per preparare qualcosa di buono, che porta magia nella nostra vita e che amiamo condividere con gli altri.

Da dove viene questo rapporto con il cibo?

Dalla mia infanzia, dalla mia educazione e dall'opportunità di vivere con i contadini, ho potuto vedere la differenza tra il cibo industriale e quello che mangiamo a casa. Questo è ovvio. Se mangio qualcosa che non è di ottima qualità, il mio corpo ne soffre immediatamente.

Cosa significa in termini concreti?

Se bevo un vino cattivo con troppi solfati, mi viene subito un po' di mal di testa. Lo stesso è con il cibo. Il mio corpo si è probabilmente abituato in molti anni a consumare prodotti con un minimo di additivi.

(...) Naturalmente bevo anche caffè e sono un fumatore. So che questo è contraddittorio. Tuttavia, abbiamo tutti il dovere di prenderci cura del nostro corpo e della nostra mente rispettandoli il più possibile.

Come descriverebbe il suo comportamento da consumatore?

Vado dal grossista il meno possibile, tranne che per gli articoli non alimentari. Per la spesa, mi rivolgo a venditori commerciali. Vivendo insieme come una coppia a due redditi, preferiamo i rivenditori locali.

È sempre stato così? C'è mai stato un cambiamento?

No, ho sempre dato la priorità alla qualità rispetto alla quantità o al prezzo, proprio come facevano i miei genitori. È lo stesso nella mia professione. Devo produrre qualità per essere sicuro che i miei clienti siano soddisfatti del mio lavoro. La qualità riflette l'impegno di una persona, specialmente nel settore alimentare.

Questo è possibile anche con la produzione semi-industriale o industriale?

Forse, ma appena si passa al semi-industriale, bisogna pensare finanziariamente. Quando le decisioni finanziarie prendono il sopravvento, l'aspetto artistico e l'impegno emotivo si perdono. (...) La meccanizzazione di certi compiti come impastare: riesce a mantenere l'impegno di una persona. Automatizzare al punto di avere un silo da una parte e il pane già sullo



Benoît Basilidès di Neuchâtel.

scaffale dall'altra, invece annulla questi valori.

Da quanto tempo è cliente della sua panetteria?

Da molto tempo. Ero solito fare acquisti dal predecessore dell'attuale proprietario – a motivo della vicinanza al mio posto di lavoro. Appena ho saputo del cambio di proprietà (NdR: nel 2003), ho dato un'occhiata in giro, e da allora non ho mai cambiato panetteria.

Quanto spesso ci va?

Tutti i giorni. Dato che inizio a lavorare tra le 5 e le 6 del mattino e finisco tra le 5 e le 7 di sera, non ho

sempre l'opportunità di preparare i miei panini per il giorno dopo. Ecco perché mi fido di un buon venditore. Di solito ci vado verso le 9 durante la mia pausa. È anche una questione di assortimento. Alcuni prodotti spariscono più velocemente di altri.

Cosa acquista?

Panini e Bretzel per la pausa delle 9 e altri prodotti da forno. Comprò anche regolarmente torte e pasticceria.

Cosa la spinge a farlo?

Si tratta di avere buoni prodotti, ma non solo. È anche l'aspetto emotivo. Il personale e i proprietari sono

molto accoglienti. È sempre un «Buongiorno, cosa posso offrirle oggi»; e anche sotto la maschera si nota un grande sorriso. C'è una vera e propria filosofia di accoglienza. Questa combinazione di qualità umane, tecniche ed estetiche mi tocca.

Quale dovrebbe essere l'atteggiamento del personale di vendita?

Sono di mentalità molto aperta, soprattutto nei negozi che frequento regolarmente. Il personale sa cosa compro di solito, e sono molto felice quando qualcuno mi dice: «Sa, abbiamo fatto un nuovo panino, l'ha già provato?». Per me questo non è un'imposizione, ma un incentivo ad essere aperto, generoso e orgoglioso di essere parte di una nuova creazione.

È importante per lei che la gente la conosca personalmente?

No. Sono felice quando è così. Mi tocca. Mostra l'impegno della persona di fronte a me. È molto piacevole, ma non me lo aspetto.

Come definirebbe un buon saluto?

La persona dietro il bancone deve prestare attenzione al cliente. Nella maggior parte dei negozi, il personale di vendita è lì per essere presente. Non c'è una vera interazione con il cliente. Nella panetteria che visito, si può davvero sentire che le commesse o il capo sono sinceri quando chiedono: «Cosa posso fare per lei?». Questo mi commuove, perché io stesso cerco di agire così: genuino e onesto. A proposito, se non mi piace qualcosa, lo dico.

«Ho sempre privilegiato la qualità rispetto alla quantità o al prezzo, proprio come facevano i miei genitori.»

È già successo in panetteria?

Sì, mi è successo molto tempo fa. Non è mai in senso accusatorio, solo che mi sento diverso dal solito. Vorrei sapere se è successo qualcosa allora. Voglio sempre dare all'altra persona la possibilità di esprimersi. Voglio ascoltare gli altri, ma mi piace anche essere ascoltato.

Si aspetta una reazione particolare in un caso come questo?

No, per niente. L'obiettivo è quello di dare agli altri una visione diversa, senza giudizio, in modo pacifico e con l'obiettivo di fare qualcosa di meglio.

«Se qualcuno diventa sgradevole, disattento e distante, me ne vado; anche se la qualità del prodotto è buona.»

Cosa potrebbe spingerla a comprare altrove?

La mancanza di empatia. Come imprenditore, so che se rispondo al cliente in modo poco amichevole, la conversazione sarà difficile. Sarà molto più facile con un sorriso, anche se ci sono problemi da risolvere. È una mentalità necessaria che è difficile da avere sempre. Se qualcuno diventa sgradevole, disattento e distante, me ne vado; anche se la qualità del prodotto è buona. E generalmente, se il servizio va male, anche la qualità è già diminuita, o è sulla via del declino.

Il Covid-19 ha cambiato il suo rapporto con i venditori?

Non proprio. Se non sono stato in un negozio per un po', mi tolgo la maschera per un secondo e dico «sì, sono io».

Cosa dice alle persone che preferiscono fare la spesa al supermercato piuttosto che presso un negozio d'artigianato per motivi di igiene?

Questo è assurdo. Conosco alcuni negozi dove non si tocca nulla. Solo il personale di vendita prende gli articoli. Onestamente credo che i piccoli negozi prestino molta più attenzione all'igiene e siano più controllati dalle autorità cantonali. L'attenzione dovrebbe essere più sui grandi negozi. Per non parlare del comportamento della gente! Penso che sia drammatico che nel 21° secolo dobbiamo imparare di nuovo a lavarci le mani!

Intervista:

Johann Ruppen/ap

Informazioni sul progetto Vendita 2022+



A partire da metà settembre sul sito web della Formazione del Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) sarà attivato «Info Hub 2» in tedesco e a fine ottobre in francese e in italiano.

Scuole professionali

A partire da gennaio 2022, le Scuole professionali dei diversi Cantoni forniranno informazioni fisiche o virtuali sul progetto Vendita 2022+.

Eventi informativi per formatori

A partire da ottobre 2021 si terranno gli eventi informativi legati al settore Vendita 2022+ (informazioni in italiano: bds-fcs.ch/it).

Evento informativo

Le responsabili del progetto Vendita 2022+ hanno ricevuto una e-mail alla fine di agosto dalla Scuola Professionale Richemont con informazioni sull'organizzazione di un evento informativo settoriale e sui locali necessari. «Le esperte hanno l'obbligo di trasmettere i dati e i compiti di preparazione alle formatrici», ha affermato Lisa Frunz, re-

sponsabile del Commercio al dettaglio della PCS, durante la riunione del Comitato centrale. Gli indirizzi e-mail delle formatrici devono essere richiesti all'Ufficio cantonale per la formazione professionale. «Gli eventi informativi legati al settore sono un dovere assoluto per tutti», ha sottolineato Lisa Frunz. Inoltre, è importante che le formatrici si preparino attraverso il sito web FCS.

Contenuto

La sessione informativa dura dalle 2 alle 2 ore e mezza ca. Saranno trattati i seguenti argomenti:

- Informazioni sul progetto Sale 2022+
- Funzione vincolante dei documenti
- Nuova organizzazione dei CI
- Documentazione dell'apprendimento/incarichi pratici
- Insegnamento nella Scuola professionale basato sulla competenza professionale
- Prospettive sulla nuova procedura di qualificazione.

PCS/sf

Requisiti per i formatori nel Commercio al dettaglio

A partire dal 2022 (cioè per gli apprendisti che verranno selezionati per il 2022), oltre ai professionisti con un Attestato federale di capacità (AFC) e tre anni di esperienza di vendita nel Commercio al dettaglio, possono essere impiegati come formatori professionali anche gli Specialisti nella ristorazione collettiva AFC e gli Impiegati della ristorazione (AFC) come professioni correlate. Informazioni in lingua italiana a partire da fine ottobre su: bds-fcs.ch/it.

Incontro Capo periti PCS: retrospettiva e prospettiva PQ

All'incontro annuale dei Capi periti della PCS presso il Centro di formazione della Svizzera romanda a Yverdon-les-Bains, l'attenzione si è concentrata sullo scambio di opinioni e sullo sguardo al passato e al futuro delle Direttive per la procedura di qualificazione (PQ). Nella formazione di base triennale per panettieri-pasticcieri (AFC), le modifiche della revisione parziale 2018 sono entrate in vigore per la prima volta. Questi hanno dimostrato il loro valore. I dettagli vengono monitorati da vicino e discussi nelle Commissioni competenti.

Linee guida PQ

Le linee guida per l'anno successivo sono sempre un argomento principale nella riunione dei Capo periti. Sono state discusse alcune proposte, una attuata per il CFP e una attuata per l'AFC. Esse riguardano due ulteriori riferimenti agli elementi decorativi acquistati come materie prime non autorizzate, una precisazione delle varietà di cereali per il pane integrale nel CFP ha definito con maggiore precisione alla voce «Qualità e sicurezza». Le istruzioni e la presentazione per informazione (con le correzioni e le note) sono online su progetta-iltuo-futuro.ch/it. I capo periti forniscono informazioni sulla procedura di qualificazione nei Cantoni. I formatori professionali sono incoraggiati a partecipare a questi eventi.



I Capo periti si sono incontrati presso il Centro di formazione della Svizzera romanda a Yverdon-les-Bains.

Learndoc2020+

Markus Zimmerli, Vicedirettore della Scuola Professionale Richemont, ha informato sul nuovo Learndoc2020+. È stato introdotto verso la fine del 2020, «è stato ed è costantemente sviluppato e migliorato», ha sottolineato Zimmerli. I punti principali usciti durante la discussione sono i seguenti: al centro gli incarichi di lavoro, i piani di formazione, lo strumento delle ricette, le relazioni educative e l'archiviazione dei documenti. È importante collegare lo studente con il formatore professionale in modo che la comunicazione reciproca funzioni. Per domande, il Sito Web support.richemont.swiss/it è disponibile per aiuto e consigli; una richiesta di supporto può anche essere creata e inviata lì. Una preoccupazione nella Svizzera romanda era, ed è, il numero di giorni di formazione.

Gli esperti d'esame di lingua francese vorrebbero aumentare leggermente questa cifra, poiché le basi possono essere insegnate in modo professionale, sotto supervisione e senza pressioni di tempo. Poiché un aumento non è di competenza dei Capi periti, questo argomento sarà passato agli organi della PCS. Inoltre, le esigenze esatte saranno chiarite.

SwissSkills 2022

Dopo un bilancio dai grandi risultati raggiunti nel 2020, i partecipanti hanno già guardato avanti agli SwissSkills 2022, che si terranno in tutti i settori e in tutta la Svizzera. Dato che si terranno a Berna dal 7 all'11 settembre 2022, la selezione e la preparazione saranno di nuovo molto sportive, dato che le giornate informative e di squadra avranno luogo già a metà luglio. «Il tempo deve es-

sere usato bene per la preparazione», ha sottolineato Markus Zimmerli.

Grande impegno

Dopo una giornata intensa, tutti i partecipanti hanno espresso il loro piacere di potersi ancora una volta incontrare sul posto e scambiare idee tra di loro. Peter Signer, responsabile della formazione nel Comitato centrale della PCS, che ha presieduto la riunione insieme a Esther Wehren, Capo perito del Canton Lucerna, Sébastien Knecht, Responsabile del Centro di formazione Richemont di Yverdon-les-Bains, e Markus Zimmerli, ha espresso «un grande ringraziamento a tutti i Capo periti, ma anche a tutti gli esperti che, con il loro grande impegno, hanno reso possibile il buon svolgimento delle procedure di qualificazione».

com/pan/ap

I vantaggi della promozione dell'istruzione e della formazione

Grazie al nuovo opuscolo della Commissione paritetica Panettieri-Confettieri svizzeri (cppc), i datori di lavoro possono vedere a colpo d'occhio quali corsi di formazione e perfezionamento sono sostenuti finanziariamente. È stato appena inviato a tutti i datori di lavoro.

I partner sociali dei panettieri-confettieri svizzeri, Hotel & Gastro Union, Syna e l'Associazione svizzera mastri panettieri-confettieri, hanno deciso di mettere a disposizione ulteriori fondi per la formazione e il perfe-

zionamento. In Academia potrai beneficiare di riduzioni di prezzo fino al 50% sui corsi specialistici e fino al 90% sui corsi di lingua tedesca.

Sono i corsi di specializzazione in panetteria, pasticceria, confetteria, vendita e tecnologia, i corsi di formatore professionale e la formazione professionale superiore (esame professionale federale ed esame professionale superiore) in produzione e Commercio al dettaglio. Inoltre, i corsi di diploma per lavoratori non qualificati sono sostenuti

finanziariamente, così come i corsi specialistici in loco nelle aziende, se sono stati approvati in anticipo dalla cppc. Questo vale anche per i corsi offerti da fornitori di terzi. Dal 1.8.2021, i seguenti corsi sono anche disponibili ad una tariffa ridotta:

- Gestione dei dipendenti livello 1 a 3 (corsi Richemont)
- Corsi di lingua inglese da A1 a B1, corsi standard
- Altri corsi da fornitori terzi su argomenti come trasporto, logistica, pulizia, servizio o barista.

PCS/sf

Biossido di titanio

Nessun camice bianco per gli sbiancatori

L'autorità Europea per la Sicurezza Alimentare (EFSA) ha valutato l'additivo alimentare biossido di titanio (E 171) come non più sicuro.



AdobeStock par zomch

Immagine simbolica: l'additivo biossido di titanio (E171) si trova, tra l'altro, in alcune decorazioni per torte.

E171 (biossido di titanio) è talvolta usato come sbiancante negli smalti di zucchero, oggetti decorativi, ecc. Poiché nel caso del biossido di titanio si sospetta un danno genetico e questo non può essere adeguatamente invalidato dall'Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare (EFSA), non si può escludere che E 171 non sarà più approvato in futuro.

» In Francia il biossido di titanio è proibito dall'anno scorso.

Come nell'UE, anche in Svizzera si applica il principio di precauzione, vale a dire che se c'è il sospetto di un pericolo per la salute, il prodotto, l'additivo, ecc. in questione deve essere ritirato dalla circolazione o rimosso dal mercato. I panettieri-confettieri hanno già dovuto affrontare il divieto della tartrazina (colorante giallo E102) alcuni anni

fa, quando questo colorante è stato vietato in Svizzera ma non nell'UE. Il divieto è stato nuovamente revocato dopo un buon anno di vigenza, dato che la tartrazina è ancora consentita nell'UE.

Situazione in Svizzera

In Svizzera, diverse aziende sono diventate attive. Un sondaggio di SRF dà il seguente quadro: dall'aprile 2021, non verrebbero più prodotte gomme da masticare Skai con biossido di titanio, conferma Migros. Ed entro la fine dell'anno, anche le gomme da masticare M-Classic dovrebbero esserne prive. «Quando possibile», Coop vuole anche fare a meno della E171 nei prodotti a marchio proprio. Lidl dice che ha avuto solo una manciata di prodotti con biossido di titanio nella sua gamma per qualche tempo. Aldi riferisce che sta monitorando lo sviluppo del biossido di titanio e sta anche regolando le sue formulazio-

ni. Spar vuole rendere la formulazione delle proprie gomme da masticare priva di biossido di titanio «in un prossimo futuro» e sottolinea che diversi produttori di marche hanno già rinunciato all'additivo. Volg dichiara in generale di «lavorare costantemente all'ottimizzazione dei nostri prodotti in collaborazione con i nostri fornitori».

Sicurezza in questione

In Svizzera, l'agente sbiancante è ancora permesso. Secondo l'Ufficio federale della sicurezza alimentare e di veterinaria (USAV), si basano sull'UE. In Francia, la sostanza è stata vietata in tutti gli alimenti dall'anno scorso e fino a nuovo ordine perché non ci sono prove sufficienti che possa essere consumata in modo sicuro.

Il professor Maged Younes, Presidente del gruppo di esperti scientifici dell'EFSA sugli additivi alimentari e gli aromatizzanti (FAF),

ha dichiarato: «Tenendo conto di tutti gli studi e i dati scientifici disponibili, il gruppo ha concluso che il biossido di titanio non può più essere considerato sicuro come additivo alimentare. Un fattore chiave nel raggiungere questa conclusione è che non siamo stati in grado di escludere preoccupazioni di genotossicità in seguito al consumo di particelle di biossido di titanio. Dopo l'ingestione orale, l'assorbimento delle particelle di biossido di titanio è basso, ma possono accumularsi nel corpo».

Il professor Matthew Wright, membro del gruppo di esperti FAF e Presidente del gruppo di lavoro dell'EFSA sulla E171, ha aggiunto: «Sebbene le prove degli effetti tossici generali fossero inconcludenti, sulla base dei nuovi dati e dei metodi più avanzati, non abbiamo potuto escludere preoccupazioni di genotossicità e di conseguenza non abbiamo potuto stabilire un livello sicuro per l'assunzione giornaliera dell'additivo alimentare».

» La genotossicità si riferisce alla capacità di una sostanza chimica di danneggiare il DNA, il materiale genetico delle cellule.

La genotossicità si riferisce alla capacità di una sostanza chimica di danneggiare il DNA, il materiale genetico delle cellule. Poiché la genotossicità può portare a effetti cancerogeni, è essenziale valutare il potenziale effetto genotossico di una sostanza per trarre conclusioni sulla sua sicurezza.

Daniel Jakob, Specialista GQ e Sicurezza sul lavoro/ap