

RN EMPRESA

LA MAFIA SE SIENTA A LA MESA, Referentes en restauración italiana



La Mafia
SE SIENTA A LA MESA



Javier Floristán, director general y socio fundador de La Mafia de España e Italia.



LA MAFIA SE SIENTA A LA MESA TIENE SU ORIGEN EN ZRAGOZA Y SURGE TRAS UN VIAJE A ITALIA DE DOS JÓVENES EMPRENDEDORES ENAMORADOS DE LA GASTRONOMÍA DEL PAÍS. UNO DE ELLOS, JAVIER FLORISTÁN, ACTUAL DIRECTOR GENERAL DE LA COMPAÑÍA, YA DESDE SU PLANTAMIENTO INICIAL Y TENIENDO LA COCINA ITALIANA UNA IMPLANTACIÓN MUNDIAL INTENSIVA, LA IDEA FUE APORTAR UN ENFOQUE DE APERTURA GASTRONÓMICA AL CONCEPTO, COMPATIBILIZANDO LO MEJOR DE ITALIA CON EXCELENTE PRODUCTOS Y TRADICIONES DEL RESTO DE PAÍSES CON LOS QUE COMPARTIMOS CULTURA, FRONTERAS Y OJILLAS DEL MAR MEDITERRÁNEO.

Lo que hace por tanto diferente a La Mafia se sienta a la mesa del resto de restaurantes italianos se basa en dos pilares: por un lado el producto, se trata de un **obrador propio**, que hace que nuestros productos sean exclusivos y de una calidad reconocida. En este sentido disponemos de **sellos de calidad como el IFS** (International Food Standard), mismo sello de calidad de ámbito internacional, auditado continuamente y sostenido por un personal de calidad presente en nuestro obrador. Fabricamos nuestras propias pastas frescas, secas o rellenas, salsas, refritos de los pastas, etc. Pero vamos más allá con productos importados de Italia, o productos frescos como los tomates de la huerta recogidos en temporada y empaquetados para nosotros para su consumo el resto del año, herbales aromáticos y pimientos cueros. Además, **controlamos toda la cadena de valor**, la cadena logística y podemos garantizar la procedencia de cada producto ya que importamos directamente desde Italia la materia prima.

Como segundo pilar, cuidamos de la **experiencia de nuestro cliente**, con experien-

cias sensoriales que enriquecen el disfrute de la degustación de nuestros platos. Además de la sensibilidad y la escucha a nuestros clientes y franquiciados con la elaboración de platos sin gluten, integral o ecológica. Nuestra marca carta hace especial énfasis en la **oferta para celíacos**, poniendo a disposición de nuestros clientes más de 50 opciones de platos libres de gluten y de contaminación cruzada, en toda nuestra familia de productos. En este momento estamos siendo certificados por FACE (Federación de Asociaciones de Celíacos de España), convirtiéndonos en uno de los referentes en este sentido dentro de la restauración organizada. Y bajo el lema **(NATURALMENTE)** estamos inmersos en una campaña de marca carta de productos naturales y de elaboración tradicional, más sanos y saludables y con menor contenido grasoso.

La Mafia 3.0

La incorporación constante de tecnología a nuestra marca imagen La Mafia 2.0, con un trato español de nuestros locales, sus ambientes y su decoración también nos convierten en re-

ferente en nuestro sector. Concretamos el éxito de nuestra franquicia y de nuestros restaurantes basándonos en la innovación constante. Innovación que descansa en dos conceptos nucleares: la **escucha de las tendencias** y la capacidad de comprender y **responder con nuestros clientes** y conocer cuáles son sus demandas, sus expectativas y sus percepciones.

En cuanto a la situación actual, con Javier Floristán al frente, estamos operando en **40 unidades** a lo largo de toda la geografía española, con aperturas en Oviedo, San Sebastián, Valencia y Tenerife en los próximos meses. El objetivo a final de año es llegar a **las 65 unidades operativas**, con un modelo de crecimiento que tiene su piedra de toque en la figura del **multifranquiciado**. Es un modelo de crecimiento que da la medida exacta de que la nuestra gana de fuerte salud, porque significa que nuestro concepto de cocina italiana-diferenciada, nuestro modelo de restauración y nuestra idea de negocio funciona. Rentabilidad, imagen y sentimiento de sentirse respaldado por la escuela son las bases sobre las que algunos de nuestros franquiciados se deciden

a dar el paso a abrir más unidades, tanto en su ciudad como en otras. Y eso como marca nos excita profundamente. Actualmente más de un 20% de nuestras unidades operativas corresponden a **multifranquiciados** satisfechos con la escuela y ese porcentaje tiene una previsión de duplicarse en los próximos meses.

Y siempre que hablamos de **expansión**, tenemos claro que la ubicación es un punto diferencial que sumar a las otras ventajas que ofrece nuestro know how. Nuestros restaurantes buscan situarse en el centro de ciudades medias y grandes de la geografía española, preferentemente capitales de provincia. Nuestra búsqueda se centra en locales emblemáticos, capaces de constituir una referencia dentro de la ciudad y con una capacidad media-alta de comensales. Los valores de nuestra marca requieren este tipo de infraestructura para ofrecer la imagen y la experiencia que demandan nuestros clientes. Centros históricos o centros comerciales y administrativos son los lugares preferentes para nuestros establecimientos.

En definitiva, La Mafia se sienta a la mesa escucha al franquiciado, cobrecibilidad un trato

diferencial. La relación es muy personal y somos una gran familia. Se trabajan planes de **formación continua** para todos los estamentos de la marca, se facilita una **comunicación** constante y transparente, se ponen al servicio de los franquiciados **herramientas de gestión, marketing, atención al cliente**, etc. Además, nuestra sencilla operacional facilita la gestión de los restaurantes a todos los niveles. Y la centraliza cobertura a las unidades mediante nuestra red de área managers, pero que facilita in situ la relación entre franquiciado y franquiciado, y facilita a la comunicación una **fluidez** y una **inmediatez** absolutamente inherente en el mundo de las franquicias.

Finalmente, tras quince años de hacer muchas cosas bien, y también de aprender mucho de nuestros errores, nuestra posición es firme y la trayectoria de crecimiento sostenido que nos marcamos en el momento de la restauración organizada es robusta. Nuestras clases siguen siendo escuchar a nuestros clientes, franquiciados y a las nuevas tendencias y trabajar con la misma ilusión para continuar con la consecución de nuestras metas. ■