



Cammerieri alla ricerca di un a propria identità



ABBIAMO INCONTRATO L'AUTORE DEL LIBRO "DAL CAMERIERE MUTO AL CAMERIERE PARLANTE", UN TESTO CHE CERCA DI PROMUOVERE UNA RIDEFINIZIONE DEL RUOLO E DELLE PECULIARITÀ DELLA PROFESSIONE PIÙ IMPORTANTE DEL SETTORE DELL'OSPITALITÀ

DI MARTINA LIVERANI

Che siamo nel cuore di una rivoluzione alimentare e delle abitudini a tavola è cosa nota. Oggi come mai prima d'ora nel nostro paese si parla di enogastronomia. Nuovi sono l'attenzione e l'approccio verso ciò che si mangia da parte di una domanda sempre più esigente e preparata. Di conseguenza si moltiplicano i momenti di informazione ed intrattenimento legati alla cucina ed alla tavola e nuove professionalità vengono portate alla ribalta. Sintomatica in questo senso è l'evoluzione subita dalla figura dello chef di cucina che sempre più spesso è protagonista di programmi televisivi, venerato, coccolato ed ambito nei salotti più esclusivi. Ma se l'immagine dello chef si è

coerentemente rivalutata a seguito della nuova e pressante attenzione all'enogastronomia, ciò non è avvenuto per il cameriere di sala nonostante risulti essere la figura più importante, anche in termini quantitativi, del settore ristorativo. Per citare il libro di Massimo Feruzzi e Lubiano Montaguti "Dal cameriere muto al cameriere parlante" che esplora la realtà della professione " Il servizio rimane il pilastro essenziale nello scacchiere del food & beverage e prima componente della qualità percepita". Purtroppo la figura del cameriere risulta oggi gravemente sottovalutata e più che mai alla ricerca di una propria identità.

Massimo Feruzzi

Massimo Feruzzi ha svolto una intensa e pluriennale attività nel campo del turismo in qualità di ricercatore, consulente di marketing, programmazione e pianificazione e di Project Manager Advisor, a servizio di enti pubblici ed aziende private. Responsabile di numerosi programmi turistici e piani di sviluppo ha svolto diverse ricerche sui territori e sul mercato turistico. Partner di Trademark Italia, società di consulenza e marketing turistico, poi di GH, oggi è fondatore di JFC e Amministratore Delegato di WTN, GEIE riconosciuto nel marzo 2007 dalla Comunità Europea. Direttore responsabile e co-editore del mensile Crescita Turismo è stato Direttore di Promozione Alberghiera, cooperativa di albergatori.



Occorre farsi promotori di una rivoluzione e infondere prestigio nel ruolo del cameriere per plasmare una figura sinergica e proattiva che sappia suggerire al meglio come godere della tavola. Il profilo del cameriere moderno deve essere ridisegnato tenendo conto dell'evoluzione del settore dell'accoglienza, delle esigenze del mercato ed delle aspettative degli ospiti. Ciò che veramente aggiunge valore aggiunto nella ristorazione di qualità è proprio il livello del servizio offerto dal personale di sala ma troppo spesso si fatica a percepire questo aspetto. I locali stellati sono oggi più che mai alla ricerca di personale qualificato e

I rapporti con la clientela

Aspetto che si basa sulle inclinazioni personali e caratteriali del gestore e del cameriere, individuabili nel comportamento, nella qualità dei sorrisi, nell'autocontrollo e nell'intuizione. Queste attitudini influiscono ampiamente, ed in modo determinante, sia nell'iniziale contatto con il cliente, fino alla presentazione del conto e all'uscita dal ristorante."

Tratto dal libro "Dal cameriere muto al cameriere parlante"

La vendita

Il cameriere è la figura che influenza la cifra degli affari, in quanto il suo ritmo determina il numero dei rimpiazzi e la sua abilità determina la lealtà del cliente. In questa fase il cameriere sfodera le sue capacità, sfrutta le conoscenze tecniche di settore, oltre quelle di cultura e di proprietà di linguaggio. Si sarà premurato di conoscere il tempo necessario alla preparazione dei singoli piatti, saprà individuare il bicchiere adatto per ogni tipo di vino, e riempirlo nel momento ideale. (...) Offrire e servire con competenza e sensibilità costituisce dunque il supporto ideale per la riuscita dell'attività di vendita."

Tratto dal libro "Dal cameriere muto al cameriere parlante"



Dal cameriere muto al cameriere parlante

"Ho cercato di esplorare i vari aspetti della professione di cameriere e di illustrare i punti di vista delle figure coinvolte nella filiera dell'ospitalità. È un libro scritto con amore da chi, come me, ritiene la professione di cameriere una delle più interessanti se intesa ed esercitata con la consapevolezza della sua accezione più nobile: il mettersi al servizio delle persone. Poche altre professioni sanno regalare la possibilità di un'empatia immediata con le persone e sanno insegnare così tanto sulla vita". – Massimo Feruzzi

specializzato (sommelier ma anche degustatori di formaggi, olio e acqua minerale). Lo studio di Feruzzi e Montaguti porta alla conclusione, ed è convinzione diffusa, che il cameriere che conosca il bon ton e che sappia accogliere e intrattenere l'ospite presentando non piatti ma suggestioni, oggi è destinato ad una sicura carriera. ■



Cammerieri