

## QUATTROZAMPE SÌ O NO

**La decisione è del ristoratore**

Non esiste una legge che vieti l'ingresso dei cani nei ristoranti, ad eccezione dell'accesso alle cucine e ai depositi, e per tale motivo viene lasciata facoltà ai singoli ristoratori di stabilirne o meno il divieto. Viene definito però che l'animale debba essere tenuto legato, vicino al padrone, al fine di non ostacolare e cre-

are pericolo per gli altri clienti. È inoltre sempre consentito l'accesso ai cani guida per i non vedenti. Il D.P.R. 320/54 "Regolamento della polizia veterinaria" ammette infatti l'accesso dei cani ai locali pubblici, purché siano condotti a guinzaglio. Vi sono però diverse leggi regionali e ordinanze comunali che autorizzano il gestore di una struttura privata

a decidere se accettare o meno gli animali nel suo locale.

**Ordinanze di divieto**

In sostanza, i cani possono entrare in bar e ristoranti a meno che il gestore del locale non lo vieti espressamente. È importante sapere che, se un cliente viene invitato a uscire da un ristorante perché

in compagnia del proprio cane, può fare la segnalazione ai vigili urbani.

Alcune Amministrazioni comunali hanno emesso precise ordinanze che vietano tassativamente l'ingresso degli animali d'affezione in tutti i locali pubblici, senza alcuna distinzione, prevedendo anche pesanti sanzioni per coloro che non le rispettano.

Solo nel nostro Paese sono oltre 18 milioni gli italiani che vivono con un cane; a questi si possono aggiungere circa 30 milioni di tedeschi, 20 milioni di inglesi e quasi 25 milioni di francesi. Si tratta di un mercato enorme di potenziali clienti per tutte le attività i cui titolari - e dipendenti - sono in grado di rivolgere attenzioni ai cani, a volte più che ai loro padroni.

**Indicazioni per gestire**

In questo contesto, la legislazione non aiuta di certo i ristoratori, perché la tematica degli animali d'affezione è, in Italia, scarsamente regolamentata: non esiste una legge che vieti l'ingresso dei cani nei ristoranti, tranne in cucina e nei depositi, e quindi è facoltà dei singoli ristoratori stabilirne o meno il divieto.

Come gestire l'ingresso dei cani al ristorante? Seguendo alcune regole di base:

■ **Accogliere, sempre.** Quando entra il cliente col cane, prima di verificare quale tavolo assegnargli, facciamolo accomodare in luogo tranquillo, distante dal passaggio dei camerieri e degli altri clienti.

■ **Il nome.** Chiediamo il cognome del cliente, ma anche il nome del cane. Manifestiamo così la nostra attenzione verso l'ani-

male, e conquistiamo il padrone.

■ **Le regole, con gentilezza.** Mentre accompagniamo il cliente al tavolo gli comunichiamo le poche indicazioni da seguire, con tono gentile: il cane deve restare al guinzaglio e vicino al tavolo.

■ **Serve qualcosa?** Quando i clienti si sono accomodati, chiedere se serve una ciotola con acqua o una pedana per il cane.

■ **Tornare e chiedere.** Almeno una volta durante il pranzo o la cena, è utile tornare dagli ospiti e chiedere se serve qualcosa per il cane: acqua, biscotti, etc.

■ **Non accarezzare il cane, mai.** chi lavora a contatto con i cibi non può toccare il cane. Gli altri clienti non gradirebbero di certo.

■ **Un cane in ogni sala.** La territorialità è un concetto chiarissimo per i cani: se la sala ristorante è piccola (6/8 tavoli), una volta entrato un cane, meglio non farne entrare altri. Poi chie-

## Ospiti con il cane un'attenzione doppia

IL CANE NON MANGIA, MA L'AFFETTIVITÀ DEL SUO PADRONE È UNA BUONA RAGIONE PER OCCUPARSI ANCHE DEL QUATTROZAMPE "CLIENTE".



IO QUI  
POSSO ENTRARE

dere sempre il sesso del cane: se la sala è grande e possiamo far accomodare due cani - distanti l'un l'altro - ma non dello stesso sesso.

■ **Giustificare l'impossibilità di accogliere il cane.** Nel caso in cui vi siano già uno o più cani in sala, e la presenza di un altro animale potrebbe creare problemi, bisogna comunicare al cliente che vi sono altri cani in sala e diventa impossibile la loro convivenza.

■ **La scelta del tavolo.**

Si tratta della decisione più importante da assumere: queste le indicazioni:

- il tavolo deve essere d'angolo, nell'area possibilmente più appartata della sala ristorante;
- se c'è una veranda, conviene scegliere un tavolo vicino alla veranda e, nella bella stagione, un tavolo esterno;
- meglio evitare tavoli vicino a famiglie con bambini o a signori anziani.

**Fasi critiche**

La vera difficoltà è spesso riuscire a far convivere gli altri clienti con lo spirito affettivo che molti padroni rivolgono ai propri cani. Pertanto ogni ristoratore deve definire le proprie regole e condividerle con il personale di sala. E soprattutto come risolvere eventuali criticità:

- se il cane abbaia: invitare il cliente a fargli fare una passeggiata all'esterno, semplicemente dicendogli che, in attesa della prossima

portata, può uscire un po' con il cane;

■ se il cane si agita e gira: chiedergli cortesemente di tenere il cane otto al tavolo, offrendo dei biscotti.

Gli atteggiamenti particolarmente affettivi da parte dei padroni dei cani, invece, sono spesso un problema per gli altri clienti; ma l'unica soluzione è scegliere bene il tavolo e agire sulla psicologia del cliente: se il suo cane sta bene, lui non si preoccuperà di prenderlo in braccio e coccolarlo.

Un consiglio finale ai ristoratori: fate sempre gestire le problematiche al personale di sala, perché il vostro intervento deve essere solo quello risolutivo e finale, quando la situazione sta degenerando. Però ricordate: il cane è accompagnato, sempre. Lui non mangia, ma i suoi padroni sì. E sono disposti a spendere anche qualcosa in più se trovano un ambiente accogliente per il loro amato cane.



Massimo Feruzzi,  
amministratore delegato di  
JFC Tourism & Management  
e di World Tourism  
Network (pag. 98)