

Spiegare il menu: voce vs carta

SCRITTO O PARLATO? SONO ENTRAMBI METODI PIÙ CHE VALIDI, CAMERIERI PERMETTENDO.

Costruire un menu è operazione complessa, perché ogni patron vuole proporre ai propri ospiti le preparazioni che ne contraddistinguono lo "stile" in cucina e, con l'illustrazione dei piatti, punta a raggiungere questo obiettivo. Attraverso due strade: il menu scritto o il menu a voce. Sono due impostazioni diverse e comunque complesse. In Italia circa 8 ristoratori su 10 presentano agli ospiti una carta del menu, che risponde all'esigenza primaria di illustrare al meglio i piatti che li caratterizzano.

Camerieri non motivati

Ma un ulteriore fattore spinge a proporre la carta: la considerazione della scarsa motivazione professionale dei dipendenti, così come confermato dal 65,8% dei ristoratori italiani che ritengono in genere il personale di sala poco interessato a imparare e migliorare il proprio livello di accoglienza ed empatia nei confronti degli ospiti. Ecco allora che, anziché sforzarsi per costruire un modello di presentazione dei piatti, i ristoratori scel-

gono la via più facile: scrivere il menu.

Ma non sempre è così. Infatti il menu scritto necessita di accorgimenti e attenzioni particolari e può risultare molto più complesso di una presentazione a voce. Vediamo di seguito le diversità tra queste due opzioni.

ratl'aspetto grafico e il layout, in linea con la tipologia di ristorante.

Ricordiamo però che se non viene aggiornato continuamente con nuovi piatti e con la variazione del menu degustazione, risulta stanco, con preparazioni sempre uguali e che deve essere comunque illustrato ve-

e l'ottimizzazione della presentazione; può essere variato di giorno in giorno, senza costi di stampa, in base alle primizie disponibili sul mercato.

Richiede però personale di sala qualificato, capace di modulare il proprio comportamento sulle esigenze dell'ospite, che deve



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

fre l'opportunità di generare subito un contatto diretto con l'ospite e un rapporto più cordiale e personale.

Modello di relazione

Allora, come cogliere i vantaggi di entrambi? Un consiglio: create una carta con i "basic" della vostra cucina e le degustazioni, e presentate a voce alcuni piatti: quelli in sperimentazione - con i quali aggiornerete il menu scritto - o quelli realizzati con i prodotti di stagione o ancora quelli per le occasioni speciali.

È importante, prima di tutto, formare il personale di sala su elementi quali empatia, presentazione, comportamento, atteggiamento, linguaggio verbale e non verbale. Solo quando tutti avranno un comune modello di relazione con l'ospite, si potrà passare alla fase sopra indicata. In caso contrario, non rischiate: un buon menu scritto è sempre meglio di una presentazione "senza anima".

PROPOSTE

SUGGERIMENTI DEL PERSONALE PER MIGLIORARE LA GESTIONE DELLA SALA	QUOTA %
migliorare la gestione dei dipendenti (organizzativa ed umana)	40,2
aumentare il personale	36,4
motivare/gratificare di più il personale	27,9
assumere personale più qualificato	24,1
aumentare le retribuzioni	19,9
ridurre l'orario di lavoro	16,1
aumentare il numero di giorni liberi	15,8
altro	11,7

*LA SOMMA TOTALE DÀ PIÙ DI 100 PERCHÉ ERANO POSSIBILI PIÙ RISPOSTE

Fonte: Analisi e rilancio della figura professionale del cameriere*, IAL Emilia Romagna, Scuola Regionale di Ristorazione della Romagna

Tradizione o flessibilità

Il menu scritto è in grado di presentare l'intera offerta del ristorante, le preparazioni frutto di sperimentazioni e le elaborazioni personali dello chef; permette all'ospite di leggere con calma, e di chiedere informazioni sui piatti che non conosce; è uno strumento tradizionale, rassicurante.

Tuttavia devono essere cu-

locemente e non va consegnato come fosse un giornale da sfogliare.

A sua volta il menu recitato crea una relazione diretta, "calda" con l'ospite e permette di agire sul fattore "racconto", sempre primario nella fase della vendita. Permette poi la sperimentazione di un piatto, la modulazione day by day in base alle indicazioni degli ospiti

comprendere tutti i piatti e chiedere chiarimenti. Consente tuttavia di illustrare non più di 4/5 primi piatti e altrettanti secondi. Sono quindi due modalità tra loro diverse, ma molto caratterizzanti.

Di certo il vantaggio principale del menu scritto è quello di poter illustrare un numero superiore di piatti; al contrario quello a voce of-

RELAZIONI

Ma i camerieri, cosa pensano?

Da una ricerca condotta sui camerieri (v. Analisi e rilancio della figura professionale del cameriere*, IAL Emilia Romagna, Scuola Regionale di Ristorazione della Romagna) emerge chiaramente quali sono gli elementi di difficoltà che gli stessi riscontrano nello svolgimento della loro attività.

È poi lo stesso personale di sala che diventa propositivo, individuando una serie di suggerimenti utili per i datori di lavoro (che riportiamo nella tabella) al fine di migliorare la gestione della sala.

Coinvolgimento prima di tutto

Si tratta di indicatori interessanti per comprendere in quale "area" ogni patron

deve impegnarsi al fine di avere personale di sala motivato, stimolato, pro-attivo. Se il primo elemento risulta essere l'esigenza di migliorare l'organizzazione del servizio e del personale, il fattore che riteniamo di maggior rilievo è certamente la richiesta di "motivare e gratificare di più il personale": tale indicazione non fa riferimento al livello retributivo - indica-

to poi successivamente nello specifico - ma all'esigenza di far parte in maniera più attiva del ristorante.

Questa richiesta cela il rifiuto a essere trattati come "numeri". Cosa c'è di meglio di un nuovo modello di presentazione dei piatti che veda un più forte coinvolgimento del personale di sala e un più elevato ruolo relazionale con l'ospite?