PIANETAHOTEL

aprile-maggio 13

ANNO XXVI n°2 - aprile-maggio 2013 - IL SOLE 24 ORE S.p.A. - 20016 Pero (MI) - via C. Pisacane 1 - ISSN 1127-6363 Poste Italiane spa Spedizione A. P. D.L. 353/2003 (Conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Milano. in caso di mancato recapito inviare al CMP di Milano Rosario per la restituzione al mittente previo pagamento resi.

NIENTE INTERNET E COMPUTER: SOLO RELAX. SI MOLTIPLICANO LE STRUTTURE CHE PROPONGONO PACCHETTI **DIGITAL DETOX** O VACANZE IN CUI GLI OSPITI POSSONO STACCARE COMPLETAMENTE LA SPINA

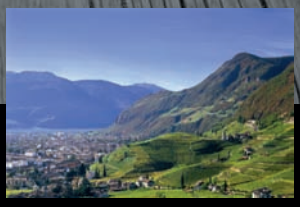
SOGGIORNI SENZA DIGITALE

45 MARKETING
COME FARE PROMOZIONE SUI SOCIAL NETWORK

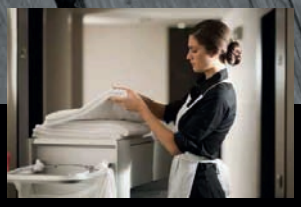
54 OSSERVATORIO
ALBERGHI PIÙ PIENI GRAZIE ALL'INTERMEDIAZIONE

58 NORMATIVA
FURTI: GESTORI SEMPRE RESPONSABILI

18 PAESI BRIC
BRASILE, RUSSIA, INDIA E CINA SONO I MERCATI SU CUI PUNTARE. PARLA ANDREA BABBI, DG DI ENIT



60 ENOTURISMO
IL SETTORE TIRA ANCORA MA OCCORRONO NUOVE STRATEGIE: MENO "LOCAL" E PIÙ COORDINAMENTO



74 PRIORITÀ IGIENE
CAMERE CANDIDE E PRIVE DI BATTERI O ACARI? È POSSIBILE, BASTA USARE LE GIUSTE SOLUZIONI

1. Simone Pinoli, primo maître al ristorante La Pergola del Rome Cavalieri Waldorf Astoria (3 stelle Michelin).
2. Stefano Dorz, primo maître del ristorante Met presso l'hotel Metropole di Venezia

Onore al maître, accoglie l'ospite e aiuta a vendere

SONO QUASI 5 MILA IN ITALIA: **PROFESSIONISTI**, POCO CONSIDERATI DAI MEDIA, SVOLGONO UN RUOLO STRATEGICO NON SOLO PER IL RISTORANTE

di **Marina Bellati**

Ci voleva Angela Merkel perché si accendessero i riflettori sulla professione del maître. La Cancelliera tedesca a Pasqua è stata a Ischia in un hotel di cui è affezionata cliente e, non trovando il maître con cui aveva stretto un cordiale rapporto, è andata a trovarlo a casa. L'episodio la dice lunga sul ruolo di questa figura professionale, che si estende anche a funzioni immateriali, ma di fondamentale importanza: il savoir faire con gli ospiti, con l'obiettivo di renderli soddisfatti e desiderosi di tornare. Sottolinea Massimo Feruzzi, amministratore di Jfc (jfc.it), società di consulenza nell'ambito turistico-alberghiero: «La tv ha innalzato l'immagine degli chef, mentre non si può dire lo stesso per il servizio di sala. A torto, quella del maître è considerata una figura quasi obsoleta. Ritengo però che oggi le sue vere competenze risiedano nel saper esser grande comunicatore e uomo di marketing, conoscitore dei prodotti e capace propositore, fine psicologo e attento ascoltatore». In effetti la professionalità di questa figura ha subito una netta evoluzione negli ultimi anni, come testimonia Simone Pinoli, primo maître al ristorante La Pergola (tre stelle Michelin) del Rome Cavalieri Waldorf Astoria, dove lavora da 16 anni.

L'evoluzione della specie

«Il nostro ruolo - spiega Pinoli - ha subìto una notevole evoluzione, sia in relazione alle nuove necessità del cliente, sia allo stile della cucina odierna dove tutto è già porzionato. Quindici anni fa contava solo la perfezione del servizio. Oggi si tende a occuparsi molto più dell'ospite, le cui necessità

Le molteplici competenze tecniche di un vero maître

- Capacità organizzativa
- Leadership
- Cultura generale
- Conoscenza di almeno tre lingue straniere (inglese obbligatorio)
- Nozioni di cucina internazionale
- Competenza sulla cucina classica nazionale
- Conoscenza dei prodotti tipici locali e delle rispettive filiere di produzione
- Capacità di controllo e gestione amministrativa
- Ottima conoscenza di vini e liquori
- Conoscenza dei prodotti da bar
- Ottima gestione del personale
- Buona relazione con i fornitori
- Competenza in compiti di servizio in sala quali cottura alla lampada, tranciatura ecc.

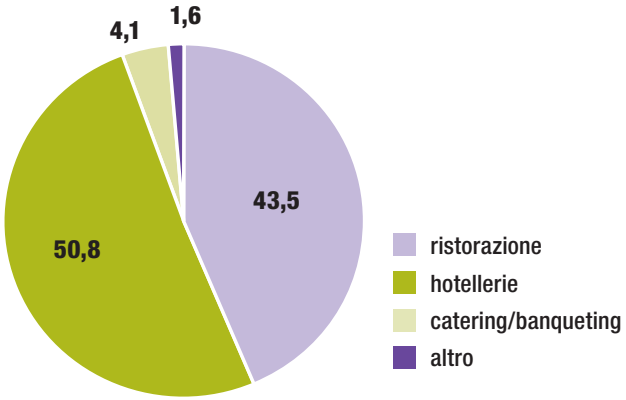
fonte: Jfc

2

possono spaziare dalla prenotazione di un teatro alla richiesta di consigli per ristoranti e hotel in altre città, al noleggio di un auto ecc. È sempre indispensabile la capacità di gestire il team di sala: il maître è come un coach che mette in campo i suoi migliori uomini, nel ruolo più adatto al cliente da servire, sempre che se ne conoscano le preferenze e le abitudini. Per questo fra i nostri compiti c'è stilare dei report, registrando se un ospite ha allergie o preferenze di tavolo, cosa ha mangiato e gradito nelle visite precedenti o se ha espresso dei desideri speciali, il che consente alla cucina di essere pronta a ogni esigenza. E il ruolo del maître è importante anche per la vendita delle camere: sono numerose le persone che conquistiamo prima con una cena gourmet e poi diventano ospiti dell'hotel».

IL NUMERO DI **MAÎTRE** IN ITALIA

Raggiungono quota 4.290 unità: di questi, la maggior parte lavora nel settore alberghiero (50,8%), mentre il 43,5% è impiegato nel settore della ristorazione



Fonte: Jfc

Coordinamento e controllo

Dello stesso avviso è Stefano Dorz, maître del ristorante Met del Metropole di Venezia. «Con i clienti bisogna essere dei bravi psicologi. Un lavoro, il nostro, che diventa produttivo quando siamo in grado di tenere unito il team, coordinarne al meglio il lavoro, controllare gli standard richiesti, di cui è sempre il maître a essere il responsabile. Questo buon funzionamento è determinante per il giudizio del cliente, per la sua fidelizzazione, per il passaparola. Dico sempre - aggiunge Dorz - che, calcolando 100 la soddisfazione del cliente, il 40% è determinata dalla cucina, il 40% dal servizio e il 20% dal sommelier». Nonostante ciò, esiste il problema di rivalutare le professionalità di sala, rendendole più appetibili. Feruzzi avanza una provocazione in "rosa": «Sono certo - afferma - che la rivalutazione di questa professione possa avvenire seguendo un'unica strada: portare al comando della sala le donne maître, perché la loro figura è l'unica che può contrapporsi positivamente alla "fine della specie" grazie a dolcezza, sorriso, professionalità e competenza. Una nuova figura che potrebbe rivoluzionare il sistema della ristorazione italiana». //