

Camerieri cercasi uomini o donne?

IL GENERE DEL PERSONALE DI SALA NON PUÒ DIPENDERE DA PRECONCETTI. DIPENDE DA UNA SERIE DI FATTORI. VI SPIEGHIAMO QUALI.

Nuova attività ristorativa seleziona cameriere donne e camerieri uomini con esperienza, di bella presenza per lavoro fisso: annuncio tipico, questo, per la selezione di personale di sala. Ma è davvero così? Uomini o donne, in sala, vengono da tutti i ristoranti considerati nella stessa maniera?

Personale sistema di valutazione

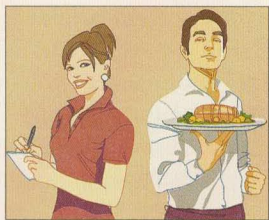
Partiamo da una considerazione: sono gli stessi ristoratori che, nella maggior parte dei casi, preferiscono gli uni o le altre, a seconda di considerazioni personali che, spesso, esulano da valutazioni più corrette e in linea con il proprio "modello" di ristorazione. Intendo dire che la scelta tra due camerieri di sesso diverso, ma con le stesse competenze professionali, deve essere compiuta usando un preciso sistema di valutazione.

Prima di tutto bisogna però eliminare i due principali pregiudizi che, troppo spesso, condizionano i ristoratori nella loro scelta; pregiudizi che riguardano appunto i camerieri

uomini e donne.

Gli uomini sono più professionali. Molti ritengono ancora oggi che gli uomini, in sala, siano più professionali e capaci. Errato: le competenze non vengono apprese in maniera diversa a seconda del sesso del cameriere, ma solo in base alla

Angelo Siviglia



naturale predisposizione dell'uno o dell'altra.

Le donne sono più sorridenti: le donne, si sa, sono più gentili e femminili e, per questo, anche in sala più sorridenti. Errato: anche in questo caso la capacità delle persone di essere cordiali e affabili non dipende dal sesso.

Conta la relazione con gli ospiti

Detto questo, la scelta del personale - se uomini o donne - deve seguire un preciso metodo; ogni ristoratore, prima di definire se prendere camerieri o cameriere, deve codificare alcuni precisi elementi ri-

portati a fianco.

Ma la vera scelta vincente è quella di avere sia camerieri donne che uomini: la presenza in sala di camerieri di ambedue i sessi è segnale positivo di relazione con gli ospiti, e permette la gestione ottimale del servizio ai tavoli. È sufficiente ricordarsi che un tavolo di soli uomini e/o sole donne non può essere servito da un solo cameriere del sesso opposto. Poi capitano cose strane: "i camerieri: solo uomini nel mio ristorante"; questa è stata la risposta di un ristoratore di Roma con il quale mi sono soffermato a dialogare sulla difficoltà di trovare personale di sala. Intanto, a cena mi ha servito un cinghiale che non è riuscito a spiegarmi cosa sono le puntarelle alla romana. Il ristoratore nella sua convinzione, il cameriere nella sua ignoranza; ed io insoddisfatto.



MASSIMO FERRUZZI, A.D. DI JFC TURISMO MANAGEMENT E DI WORLD TOURISM NETWORK. (PAG. 98)

CODICI

Non sempre è la stessa cosa

Premesso che la discriminazione genere non è ammissibile, ecco qualche suggerimento per un migliore impiego di uomini e donne.

OFFERTA

Ogni tipo di ristorante richiede una scelta precisa. Per il fashion è da preferire personale di sala del gentil sesso; per i ristoranti business meglio i camerieri uomini; per i locali tipici e i ristoranti/pizzeria è ideale il mix tra camerieri di ambedue i sessi. Se poi il locale offre cucina thai o giapponese, allora vi è l'esigenza di legare questo tipo di cultura culinaria alla stessa esistente nei paesi d'origine: servizio al femminile.

SERVIZIO

Al piatto o servizio al gueridon? In entrambi i casi, non importa che i camerieri siano di sesso maschile o femminile. Diversa la questione per il servizio di catering, per il quale è sempre preferibile personale maschile, perché i camerieri si devono rendere utili anche nella fase di allestimento e disallestimento, e devono pertanto sostenere lavori fisici, a volte pesanti.

LOCATION

Il luogo dove è localizzato il ristorante indirizza verso una scelta precisa. Se si tratta di località d'affari e business, allora meglio preferire personale maschile; al contrario, se si tratta di località leisure, meglio la presenza di camerieri di ambedue i sessi. Se, infine, si tratta di un ristorante in una località di moda, fashion, di

tendenza, allora la preferenza va riservata al gentil sesso.

TARGET

È il vero elemento che condiziona la scelta. Si tratta anche dell'elemento più difficile da valutare, perché si basa sulla profilazione perfetta della propria clientela, ma anche del più strategico.

prevalenza business: per i ristoranti con clientela in prevalenza business, è consigliabile personale maschile. Considerando che la maggior parte degli ospiti è rappresentata da uomini, il servizio deve essere anonimo ed evitare qualsiasi distrazione: per questo motivo, gli uomini sono da preferire;

prevalenza leisure: in questo caso è meglio il mix tra camerieri dei due sessi, proprio perché la clientela leisure è molto varia, e avere camerieri di ambo i sessi permette una più corretta gestione dei tavoli.

prevalenza coppie: in questo caso la preferenza va al personale femminile, perché più in grado di far vivere alle coppie momenti di intimità anche al ristorante, sapendo esattamente quando intervenire senza disturbare.

prevalenza gruppi/eventi: considerando che il servizio dei gruppi e nel caso di eventi è più faticoso, molto spesso richiede servizio al vassoio e tempi poco flessibili. Consiglio l'utilizzo di personale di sala di sesso maschile, decisamente più "robusto".

fedele e tradizionale: camerieri uomini o donne, senza nessuna distinzione.