

Menù dedicati con piatti e porzioni adatte, fasciatoi e seggioloni a disposizione degli ospiti, kit per disegnare e giochi per intrattenere pensati per le diverse età: gli accorgimenti da adottare per soddisfare i clienti oggi (e coltivarsi quelli di domani)

di Massimo Feruzzi

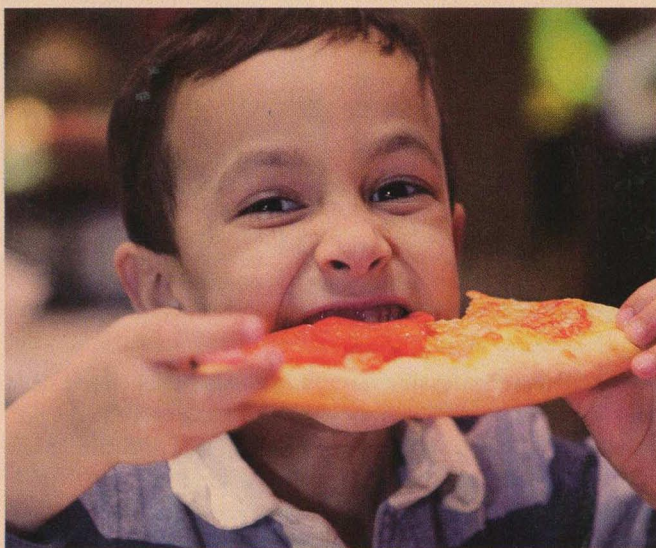
Servizi dedicati e piccole attenzioni per accogliere le famiglie con bambini

Le famiglie - specie i bambini - sono ancora considerati da molti ristoratori clienti scomodi, in grado di complicare il servizio e "inceppare" la cucina. In realtà, la gestione attenta delle famiglie con bambini è strategica: non solo perché sono pur sempre almeno tre persone (e quindi tre coperti) ma anche perché i piccoli ospiti di oggi potranno essere i clienti di domani. Il target "famiglie con bambini" richiede attenzioni particolari; ci sono ristoranti che si sono specializzati, con grande successo, verso questo tipo di clientela.

Accortezze e dotazioni

Un buon ristorante, se vuole conquistare una quota di mercato delle famiglie con bambini, deve adottare alcuni accorgimenti e offrire qualche servizio di base. Ecco i principali:

1. location: fate accomodare gli ospiti con bambini



nell'area più tranquilla del ristorante, con sufficiente spazio, facilmente raggiungibile con la carrozzina. Se il bimbo è piccolo, la zona deve essere anche quella meno luminosa e più silenziosa. Se vi sono più famiglie con bambini, l'errore da evitare è di collocarli nella stessa zona. Si corre il rischio di dar vita a un "miniclub".

2. Menù per piccoli ospiti: un menù realizzato esclusivamente per i bambini, con mini porzioni e selezione di pietanze a loro gradite (come l'hamburger con patatine fritte). Evitate di inserire il menù per bambini nella carta normale. Il menù per bambini deve essere "dedicato" e gioioso, colorato, divertente. E' privo

di piatti "difficili e pericolosi", come può essere la sogliola alla griglia.

3. Servizi per i baby ospiti: non bastano un paio di seggioloni. Occorre un set completo dedicato ai piccoli ospiti: bavaglino di varia dimensione, colore e tessuto, piatti, bicchieri e posateria in plastica, anch'essi di varia dimensione e colore. Oltre ai seggioloni tradizionali servono anche seggiolini da tavolo. Evitate di proporre seggioloni del bisnonno, mal funzionanti e talmente pericolosi che i genitori preferiscono lasciare perdere.

4. Set giochi: il maggiore problema per i genitori al ristorante è di fare stare tranquilli a tavola i bambini. Un'ottima soluzione è dar loro un set per disegnare e giocare (tovagliette da colorare, pastelli a cera ecc.). Evitate di offrire pennarelli o penne, che sporcano in maniera indelebile non solo i bambini ma anche le vostre tovaglie e tovaglioli.

5. Altri servizi: occorre avere a disposizione un fasciatoio flat, da posizionare all'occorrenza su una base rigida in bagno, o un fasciatoio reclinabile direttamente posizionato nel bagno delle signore. A completamento, anche una serie di pannolini differenziati per età/peso. Spesso si vedono fasciatoi abbandonati, sporchi e polverosi: meglio non averli.

Gli approcci giusti in rapporto alle età

fino a 2,5/3 anni

ASSISTENZA

L'attenzione sarà rivolta a soddisfare le esigenze dei genitori, e quindi tutto dovrà essere proposto in questa visione di "aiuto" (seggioloni, bavaglioli, pappine ecc.).

dai 3 ai 6 anni

GIUSTO MIX

Occorre mixare sapientemente i bisogni dei genitori (menù dedicati, seggioloni ecc.) con quelle dei bambini (occasioni di piccolo svago e divertimento).

sopra i 6 anni

SVAGHI

Le scelte da compiere devono puntare a soddisfare quasi esclusivamente le esigenze dei bambini, quindi a garantire loro soprattutto opportunità di svago.

CAMERIERI SPECIALI

Le quattro mosse che rendono un cameriere "speciale" per gli ospiti con bambini:

- se i genitori chiedono "cosa mi consiglia per il bambino?": il cameriere si rivolge al piccolo ospite direttamente cercando di capirne i gusti, poi passa ai genitori e propone;
- se i genitori chiedono "si può avere una mezza porzione?": il cameriere mostra massima disponibilità, perché servire una porzione più scarsa non costa alcun sacrificio;
- se i genitori chiedono "può servire subito il bambino?": il cameriere risponde in maniera affermativa, senza problemi: manifesta così sensibilità. Mentre gli adulti leggono il menù, passa subito in cucina l'ordinazione per il piccolo ospite;
- se i genitori chiedono "il cibo è piccante? qual è la cottura?": il cameriere sa rispondere (perché conosce gli ingredienti di ogni piatto) e suggerire alternative per i piccoli ospiti.

Il cameriere deve amare i bambini, saper dialogare e sorridere con loro; Oltre all'accoglienza in sala, bisogna aggiungere anche alcuni plus che deve essere in grado di offrire la cucina: dalla disponibilità alla preparazione di specifiche pietanze, su richiesta dei genitori, a quella a riscaldare o preparare pappe, sterilizzare i biberon o anche a preparare pasti per i bambini anche negli orari di pre-apertura del ristorante. Per chi vuole invece identificarsi con forza sul mercato come ristorante "child friendly" gli sforzi da compiere devono andare oltre. Tra le soluzioni da predisporre, la possibilità di fornire su richiesta biberon nuovi (in confezione sigillata) o copertine in pile e la creazione di un'area esterna dedicata e protetta dove i genitori possano lasciare i propri figli: soluzione molto gradita, specie nella bella stagione. ○

bargiornale.it

il nuovo sito è on line

Professione
Tutte le notizie su norme e aspetti fiscali per la gestione

Video
Eventi, tecniche e protagonisti da vedere e ascoltare

Ricette
I cocktail d'autore, emergenti o classici da scaricare

News
L'aggiornamento quotidiano sul mondo del food&beverage

Osservatorio
Le tendenze e i dati più aggiornati sul mercato horeca

Edicola
I nostri magazine multimediali da sfogliare on line



Nuova grafica, più informazioni di servizio e di prodotto, gallery, video e i nostri magazine multimediali.

www.bargiornale.it

l'indirizzo giusto per l'informazione professionale

www.bargiornale.it