

Quando il “prego si accomodi” non è un buon biglietto da visita

Il momento in cui il cliente viene accompagnato al suo tavolo è ricco di implicazioni psicologiche. È importante in questa fase innescare la positiva predisposizione dell'ospite, evitando accuratamente alcuni errori. Ecco quali sono i più frequenti

di Massimo Feruzzi

Non è il tavolo il solo punto di osservazione privilegiato per i vostri clienti: state pur certi che qualsiasi errore facciano i vostri camerieri, anche piccolissimo, il cliente lo noterà.

State anche certi che i vostri ospiti notano carenze e scarsa attenzione non solo quando sono già seduti a tavola, ma anche nella fase iniziale della loro presenza al ristorante. Il periodo, pur breve, che intercorre da quando varcano la soglia a quando si siedono al tavolo è davvero cruciale: una cattiva gestione dell'accoglienza può influenzare in modo significativo l'esperienza del cliente. Eppure sono purtroppo ancora molti i ristoratori che commettono degli errori nella gestione della prima fase di approccio alla sala ristorante e in particolare nella fase in cui il cliente è accompagnato al tavolo.

Vediamo le principali situazioni ed errori nei quali si può incorrere e le reazioni che possono generare nel cliente. Ne abbiamo individuate sette, indicando per ogni situazione cosa pensa il cliente e quale giudizio finisce per dare.

Mancanza d'indicazioni

Prendiamo il caso in cui il cliente ha riservato un tavolo, ma non c'è nessuna indicazione



visibile della sua prenotazione. Il cliente arriva, comunica con orgoglio di avere un tavolo riservato ma voi lo fate accomo-

• • • • • Difficile recuperare una cattiva gestione dell'accoglienza

modare a un tavolo qualsiasi, senza alcun segnale di “esclusività”, vale a dire il cartello di riservato.

Primo pensiero del cliente: “Nonostante io abbia telefo-

nato si sono dimenticati di riservare il nostro tavolo”.

Retro-pensiero del cliente: “Perché preoccuparsi di telefonare se poi non mi riservano il tavolo? In questo ristorante fanno poca attenzione agli avventori”.

Spostamenti disinvolti

Capita anche che il cliente arrivi al ristorante senza aver prenotato, si presenti e, dopo avergli domandato se ha chiamato per riservare il tavolo (e magari facendogli capire con uno sguardo che ha sbagliato a

non farlo) lo fate accomodare in un tavolo dove c'è il cartello “riservato”, che prontamente togliete per spostarlo su un altro tavolo nel momento in cui il cliente si siede.

Primo pensiero del cliente: “Sono un cliente importante e quindi il ristoratore mi ha dato un buon tavolo, che era stato riservato da altri”.

Retro-pensiero del cliente: “E se domani accadesse a me di prenotare e di essere relegato in un tavolo sfortunato? Che fosse solo una messinscena e non ci fosse nessuna prenotazione?”.

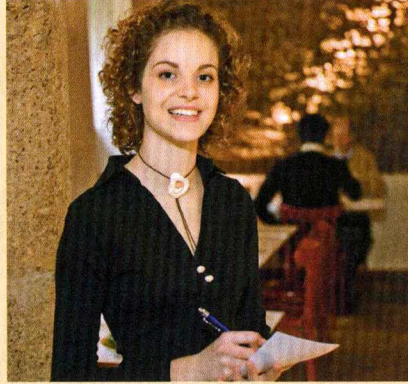
Sala non pronta

Ancor più delicato è il caso in cui quando il cliente arriva non ci sia ancora il tavolo pronto (ed è particolarmente delicato se il cliente in questione aveva prenotato). D'altra parte è una giornata di intenso lavoro e rinunciare a dei coperti non è il caso. Cosa fate? C'è chi fa accomodare comunque il cliente, scusandosi se non è ancora pronto il tavolo ma garantendo: «Arriviamo subito a sistemare il tavolo».

Primo pensiero del cliente: “Bravo questo ristoratore: non ci vuole far aspettare in piedi”.

Retro-pensiero del cliente: “Il tavolo è sporco, perché devo mangiare qui? E quanto tem-

- 1. Fate scegliere il tavolo all'ospite.** Se avete disponibilità di tavoli o il cliente arriva presto, chiedetegli qual è quello più gradito.
- 2. Seguite lo sguardo e le parole del cliente.** Se entrando nel ristorante fa un apprezzamento particolare verso un'area della sala, proponetegli un tavolo in quella zona.
- 3. Dategli la possibilità di cambiare tavolo.** Se l'avventore ha



prenotato un tavolo ma vi accorgete che non lo apprezza, offritegli l'opportunità di sceglierne un altro. L'apprezzerà molto.

- 4. Siate splendidi per l'ultimo tavolo libero (quello più sfortunato).** Abbiate un occhio di riguardo per il cliente che lo occupa: offritegli un aperitivo e il caffè.
- 5. Non fate i furbi.** Siate sinceri con i clienti. Se i tavoli sono riservati, devono rimanere tali; se non lo sono, non fate finta che lo siano.

po dovrò ancora aspettare con i bicchieri di vino sporchi di rossetto davanti a me? E non possiamo nemmeno rilassarci perché anche la tovaglia è sporca!”.

Poco spazio

Un altro errore comune è quello di lasciare il tavolo troppo sovraffollato di sedie. È pur vero che, a dar retta agli ospiti, i tavoli sono sempre piccoli rispetto alle loro esigenze. Ma a volte hanno ragione: se a un tavolo che misura 80 x 80 cm

Far scegliere il cliente è sempre la soluzione migliore

aggiungiamo quattro sedie, ecco che lo spazio vivibile - anche solo per stare comodamente seduti e stendere le gambe - diventa minimo. E questo pensiero finisce per prevalere su quello legato alla comodità di avere un posto in cui appoggiare le proprie cose. Infatti:
Primo pensiero del cliente: “Gentile questo ristorante: ha lasciato tutte le sedie attorno al tavolo, così mia moglie può appoggiare la borsa”.
Retro-pensiero del cliente: “Ma non c'è un altro posto in questo ristorante dove portare

queste sedie? Non riesco neppure a stendere le gambe per stare comodo!”.

Coperti di troppo

Attenzione anche al cosiddetto coperto “del morto”: si tratta del classico caso in cui i coperti sono più dei commensali, ma rimangono sul tavolo sino a quando il cliente non chiama il cameriere e gli comunica che può portarli via. Fino a quel momento tovagliolo, posate e bicchieri erano rimasti lì, in mezzo al tavolo (e magari il cliente aveva già avvisato all'arrivo che c'era un coperto in più o un commensale in meno).

Primo pensiero del cliente: “Bene bene, così se mi serve un bicchiere in più l'ho già; e poi un tovagliolo di riserva può sempre essere utile”.

Retro-pensiero del cliente: “Ma si sono dimenticati di noi? Ci lasciano persino posate e bicchieri in più sul tavolo! Nessuno si prende cura di noi!”.

In mezzo al passaggio

Quando c'è poca gente al ristorante e si potrebbe lasciare tranquillamente la possibilità al cliente di scegliere dove sedersi, a volte il patron decide - per sue logiche organizzative - che il tavolo da assegnare al

cliente che è appena entrato è un tavolo preciso, magari nella corsia centrale, proprio in mezzo alla sala.

Primo pensiero del cliente: “Il tavolo centrale? Probabilmente tutti gli altri erano già stati prenotati”.

Retro-pensiero del cliente: “Perché non posso decidere io dove accomodarmi? Visto che ci siamo solo noi, perché non ci ha chiesto dove avremmo voluto sederci? La corsia centrale è quella più soggetta al passaggio continuo dei camerieri! Non staremo abbastanza tranquilli”.

Tavolo “zoppo”

Capita, infine, di far accomodare i clienti a un tavolo che, una volta seduti, comincia a ballare. Di norma chiamano il cameriere, che prontamente mette un cartoncino, ma dopo pochi minuti spesso balla di nuovo. E così via, con un “balletto” che a volte dura per tutta la durata del pasto.

Primo pensiero del cliente: “Gentili in questo ristorante: c'è un problema e subito il cameriere accorre per risolverlo”.

Retro-pensiero del cliente: “Non sarebbe stato più semplice farci cambiare di tavolo, piuttosto che continuare a provare a sistemare la cosa senza successo?”.

GLI ERRORI PIÙ COMUNI

- Il cliente ha riservato un tavolo ma non trova nessuna indicazione con il proprio nome.
- Il cliente non ha riservato un tavolo e lo fate accomodare a un tavolo dove c'è il cartello riservato.
- Il tavolo non è ancora pronto ma fate comunque accomodare il cliente.
- Il tavolo è troppo “affollato” di sedie, tanto da rendere scomoda la convivenza tra commensali.
- Il coperto “del morto” non viene sparecchiato.
- Il cliente è fatto accomodare al tavolo che ha scelto per lui il ristorante, nonostante la sala sia mezza vuota.
- Il tavolo è ballerino e non c'è cartoncino sotto la gamba che lo stabilizzi.

Come abbiamo visto, quindi, va sempre tenuto presente che il tavolo non è solo il “posto fisico” dove far accomodare il cliente, ma è anche e soprattutto lo strumento che serve per avvicinare l'ospite alla sala. Per questo motivo deve essere un momento positivo, capace di generare un sentimento positivo che possa poi perdurare per l'intero periodo in cui il cliente è nostro ospite. ○