

# Cercate venditori, non camerieri

L'empatia è un'arma in più formidabile per chi lavora a contatto con i clienti. Ma il personale di sala che fa davvero la differenza è quello dotato di capacità commerciali. Trucchi e consigli per selezionare le persone più adatte a far crescere la vostra attività

di Massimo Feruzzi

**A**ccoglie il cliente, presenta le preparazioni, serve l'ospite al tavolo, porta il conto: il vecchio concetto del cameriere di sala si completa in queste semplici, poche azioni operative, quasi meccaniche. Poi vi è qualche cameriere che in più sorride agli ospiti, li riconosce e li chiama per cognome; altri hanno maggiori conoscenze e competenze.



## IL COLLOQUIO

In fase di selezione, ecco uno stratagemma che aiuta a capire se quel cameriere è la persona giusta: verificate se sa "pensare in piedi". Cominciate il colloquio in piedi: verificate se segue il discorso, ha freschezza mentale, è sorridente e cordiale, non mostra di guardare all'orologio e non fugge dalle domande difficili.

## Una risorsa preziosa

C'è poi chi genera simpatia perché è capace di instaurare un rapporto empatico con i clienti. Sono camerieri che non si accontentano di essere semplici dipendenti, e quindi di svolgere il proprio lavoro in maniera magari anche impeccabile ma nulla di più.

Queste persone diventano risorse di valore per il ristorante, perché oltre a svolgere le mansioni assegnate si sentono e

sono parte attiva dell'azienda. Oltre alle competenze e alle capacità empatiche, il cameriere che può segnare la svolta per ogni azienda ristorativa - dalla più semplice trattoria al grande ristorante stellato - è il "cameriere venditore". Si tratta di colui che è sempre in prima fila, a cui piace il contatto diretto con il cliente e, soprattutto, è in grado di dosare per ogni cliente simpatia e dialogo, presenza

e riservatezza, presentazioni e stimolo all'acquisto. Questo cameriere è in grado di capire esattamente come entrare in sintonia perfetta con i gusti e i desideri dei clienti, ben sapendo che ogni ospite è continuamente alla ricerca di un'offerta a lui dedicata. Mescola empatia, percezione, professionalità e capacità commerciale. Trovare camerieri con queste capacità è difficile.

Sono pochi i camerieri che conoscono le tecniche di vendita e sono in grado di trasformare un contatto di pochi minuti in una vendita immediata.

## Una scelta efficace

Come fare per selezionare un cameriere venditore? Si può effettuare una importante scrematura sulla base delle tre regole esposte nel riquadro in alto a destra.

## Quattro modi per capire se è la persona che fa per voi

### primo approccio

#### SINTONIA

Come nel contatto con l'ospite, anche nel colloquio il cameriere deve subito entrare in sintonia con voi.

#### ATTENZIONE

Se vi stringe la mano con timidezza, non si avvicina ma resta col corpo arretrato, abbassa lo sguardo non sarà mai un buon venditore.

### atteggiamento

#### ENTUSIASMO

Deve dimostrare entusiasmo per il lavoro e per il fatto di essere a contatto con il futuro potenziale datore di lavoro.

#### ATTENZIONE

Se non esprime soddisfazione, non sorride durante il colloquio, non è in grado di entrare in sintonia con voi non fa al caso vostro.

### coinvolgimento

#### INTERESSE

Deve essere una persona interessata a capire, a conoscere, ma anche ambiziosa e desiderosa di diventare un leader.

#### ATTENZIONE

Se è assente durante il dialogo, poco attento, non pone domande su servizio, sui colleghi ecc.

### spirito

#### FELICITÀ

La persona che avete di fronte deve essere capace di divertirsi, felice e soddisfatto di se stesso.

#### ATTENZIONE

Un cameriere infelice finirà per trasmetterlo nel contatto con gli ospiti, trasferendo negatività su tutto l'ambiente e sui colleghi.

## REGOLE DI SELEZIONE

### PRIMO CONTATTO

Scartate subito chi è indisponente sin dal contatto telefonico. Se nella telefonata per fissare l'appuntamento il potenziale cameriere risponde annoiato, disattento, scarico, non è la persona che fa per voi.

### ATTEGGIAMENTO

Mai assumere un cameriere preferendo la bella presenza al suo essere proattivo. Un cameriere con un atteggiamento passivo non riuscirà mai a incidere sulle vendite; farà il suo lavoro da dipendente ma non sarà mai una risorsa.

### PREDISPOSIZIONE

La formazione alla vendita non "attecchisce" su chi non ha predisposizione. Le tecniche di vendita si possono insegnare, ma chi nasce incapace di vendere rimarrà tale.

Ovviamente, la seconda parte della selezione deve riguardare le competenze professionali, che qui non analizziamo perché dipendono dal servizio svolto dal ristorante. La terza fase è la valutazione del cameriere dal punto di vista della sua capacità commerciale. Il consiglio è di uscire dai classici schemi scolastici utilizzati sino a oggi, e di provare a vedere le cose in maniera diversa, valutando ulteriori elementi: approccio, atteggiamento, coinvolgimento e spirito (vedi riquadro in basso a sinistra).

### Capacità commerciali

Il vero venditore, quello che diventa davvero l'arma in più di un ristorante, è colui che crede fermamente in ciò che propone, e sa esprimere questa sua convinzione in maniera emozionale.

Se un cameriere ha un tono di voce modulabile, se accompagna le sue espressioni con linguaggio paraverbale (confermando ciò che dice con un adeguato movimento delle mani e braccia, con le giuste espressioni del viso e sottolineando le espressioni con il tono della voce), allora può essere un buon venditore, perché è in grado di usare tutti gli strumenti a sua disposizione per stimolare l'interesse degli ospiti. I quali, alla fine, saranno anche più soddisfatti. ○



Un anno con i Ristoranti de Il Sole 24 ORE



L'originale selezione

del "GASTRONAUTA" DAVIDE PAOLINI tra ristoranti, cucine con bottega e, da quest'anno, ristoranti "vicino alla stazione" al massimo a 1,7 km di distanza dalla ferrovia.

Nelle migliori librerie e on line su [www.agricoltura24.com](http://www.agricoltura24.com)