

La divisa in sala conta ancora

PER MOLTI RISTORATORI LA VOCE "DIVISE DEL PERSONALE DI SALA" È MARGINALE NEL PROPRIO BILANCIO. ERRORE GRAVISSIMO! ECCO PERCHÉ.

L'abito non fa il monaco: questo proverbio è perfetto anche nel settore della ristorazione. Ritengo infatti che troppo spesso furbi ristoratori pensano che un cameriere con una buona divisa diventi lui stesso un buon cameriere. È vero che entrando in un ristorante - soprattutto nei locali di medio/alto livello - uno degli elementi che colpisce in maniera indiretta l'ospite è l'eleganza del personale di sala.

Primo giudizio

Vi sono, infatti, fattori diretti e indiretti che generano la prima impressione negli ospiti, al momento del loro ingresso al ristorante. Tra quelli diretti l'ambientazione, la mise en place dei tavoli, la gentilezza all'accoglienza, ecc.; tra quelli indiretti eventuali odori/profumi, la lunghezza del percorso per giungere al tavolo, ma anche la divisa del personale.

Ebbene sì, anche la divisa del personale incide positivamente o negativamente sul primo giudizio del cliente, e consci di ciò vi sono ristoratori che "spingono" verso l'alto la qualità della divisa per "alzare il prezzo". Ma è vero anche il contrario.

Vi sono ristoratori che non mettono a disposizione del personale di sala le divise, ma danno solo indicazioni verbali del tipo "pantaloni e scarpe nere, camicia bianca".

Capita così che in una sala la disomogeneità regni sovrana, e l'apparenza è quella di un ristorante fuori controllo gestionale. Come pure capita che vi siano locali dove la divisa non esiste, ognuno si veste

un abbigliamento non coordinato comunica una gestione affidata al caso

come vuole; jeans o pantaloni, maglietta o camicia, poco importa. E poi - last but not least - le divise del secolo scorso: cotone nero lucido come fosse seta, maniche e colletti lisi, giacche di due taglie più grandi perché passate da cameriere a cameriere, e tanto altro ancora.

Comunicare l'identità del locale

Questo è, purtroppo, quello che vedo in tanti ristoranti; come lo noto io, lo notano anche altri clienti. Allora come comportarsi? Quale linea seguire perché la divisa sia ottimale ma non troppo formale, ordi-

nata ma non più lussuosa degli abiti degli ospiti, piacevole ma non troppo arlecchinata?

La regola di base è una: ogni locale deve avere la propria divisa! Pensate sia un concetto semplice da applicare? Non illudetevi, non è così. Per molti ristoratori la divisa non è scelta perché in linea con l'atmosfera, il design e la linea di cucina, ma solo in base al piacere e giudizio personale. Perché è proprio così: la divisa comunica l'identità del ristorante, a volte molto più della pubblicità o del menu.

In definitiva, la divisa serve ancora, in quanto rappresenta il simbolo del locale, del suo stile, della sua identità. I camerieri senza divisa: sarebbe come dire che in teatro gli attori recitano senza costumi di scena. Perché, il ristorante non è forse un luogo che vuole la sua rappresentazione teatrale?



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

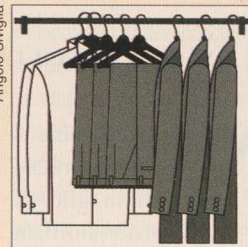
REGOLE

Ogni locale, la propria



Angelo Svignola

Almeno tre cambi



Prima di scegliere la divisa del personale di sala "guardate" il vostro locale, l'ambientazione, il servizio che offrite, lo stile. Non possono esistere divise uguali in locali diversi.

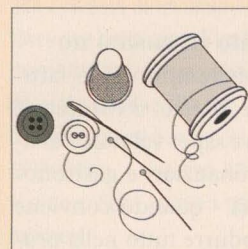
Per ogni divisa, che duri un anno o solo pochi mesi, servono almeno tre cambi se parliamo di pantaloni, gonne e giacche. Almeno il doppio se invece pensiamo alle camicie.

Fornire la divisa



Una volta definito il vostro "stile distintivo", acquistate la divisa per il personale di sala, che dovrà prendersene cura. È un lavoro, ne sono consapevole, ma vi ripagherà in termini di immagine.

Manutenzione periodica



Se non avete camerieri troppo attenti, allora spetta a voi controllare periodicamente lo stato d'usura dei tessuti, la mancanza di bottoni, ecc. Nulla di peggio che vedere in sala tessuti lucidi e lisi.

Cambio stagionale



Consiglio di cambiare la divisa dei camerieri almeno quattro volte all'anno, per sottolineare sempre, con un tocco nuovo (colori, tipologia, taglio, etc.), l'ingresso della primavera o la fine dell'estate;

Per le occasioni speciali



Che si tratti di occasioni di festa per gli ospiti, come matrimoni o anniversari, o di altri appuntamenti, la personalizzazione della divisa è quel quid pluris per essere partecipi dell'avvenimento.