

Cresce il numero di ristoratori che diversifica la propria attività dedicandosi al settore del catering. Un mercato "ricco", ma con regole precise. Le chiavi per proporre eventi che colpiscono nel segno? Tenere conto degli aspetti emozionali dei clienti ed essere capaci di sbalordire

di Massimo Feruzzi

## Banqueting, alla conquista del cliente

**A**umenta la concorrenza e diminuisce la marginalità: che cosa fare per correre ai ripari e sviluppare nuovo business? Per molti ristoratori, a partire da quelli più blasonati, stellati e con un brand facilmente vendibile, la soluzione migliore sembra essere quella di affiancare alla classica attività di ristorazione un servizio di banqueting.

Un po' di comunicazione ai clienti tradizionali, qualche spazio tabelare sulle riviste locali, la partecipazione alle fiere per gli sposi *et voilà*, il gioco sembra fatto.

Per il resto, l'organizzazione della nuova attività si limita spesso a un buon contratto di service per quanto riguarda tavoli e mise en place e alla costruzione di alcuni menu dedicati a matrimoni, feste, anniversari. Questo è, in estrema sintesi, il pensiero di molti risto-



Angelo Saviglia

chi vuole "provarci". Operare in questo settore è davvero una professione, ed essere bravi professionisti - come in tutti i mestieri - non è affatto semplice.

### Attenti alle peculiarità

Al di là del sistema organizzativo, di cui fanno parte i capisaldi dell'organizzazione di un banchetto - dalla scelta della location a quella di tavoli e mise en place, dal servizio alla gestione del menu ecc. - ci sono alcuni elementi cruciali che occorre avere sempre a mente nel momento in cui ci si trasforma da ristorante in caterer: una cosa è la gestione del cliente al ristorante, un'altra è la gestione dello stesso identico cliente in occasione di un banchetto.

Ecco allora tre "attenzioni" che bisogna assolutamente avere nei confronti del cliente nel momento

rioratori che puntano a guadagnare, possibilmente bene, avviando la nuova "divisione" banqueting.

Ma non è tutto così semplice. Certo, è vero che all'inizio può sembrare facile inserirsi in questo

mercato, che continua ad essere in crescita nonostante il periodo di crisi che anche il settore della ristorazione sta affrontando. Ma è anche vero che l'approccio del caterer non può essere quello di

## Il banchetto perfetto in quattro mosse

### *l'ouverture*

#### IMPRESSIONARE

Ci sono due momenti che il cliente ricorda con particolare precisione in occasione di un banchetto. Uno di questi è sicuramente l'inizio. La vostra ouverture deve essere grandiosa, come la 1812 di Tchaikovsky: 16 minuti di scena con una colossale orchestra, colpi di cannoni e dolce melodia. Prima ancora di accomodarsi ai tavoli, i vostri ospiti dovranno essere esaltati dalle vostre preparazioni "da passeggio", dalle sperimentazioni che offrite loro e dalla diversità delle proposte.

### *la scenografia*

#### INVENTARE

Non fossilizzatevi su un format standard da proporre sempre uguale per i vostri clienti. Sforzatevi invece di inventare scenografie sempre diverse, perché voi - e i vostri camerieri - siete gli attori di un'opera che deve essere perfetta. Dovete soprattutto stupire. Se siete all'aperto siate "scozzesi", se la location è una villa organizzate un paio di Maestri di Palazzo ecc.

### *il servizio*

#### ORGANIZZARE

Non dividete i camerieri per rango. Devono essere almeno a coppia, per far sì che ogni tavolo sia servito con una sola uscita di piatti. Dedicate alcuni camerieri alle "attenzioni": alcuni al pane, altri all'acqua, altri ancora al controllo della pulizia di tavoli. Oltre, naturalmente, ai sommelier. Non fate aggregare i camerieri al momento dell'uscita dei piatti dalla cucina; alcuni sfileranno dalla sala solo quando gli altri escono con i piatti. Altrimenti si rischia di non avere nessuno in sala per una decina di minuti.

### *la chiusura*

#### ESAGERARE

L'altro momento che il cliente ricorda con molta attenzione è la chiusura. Oltre alla torta, scegliete un'altra location per il buffet della cioccolata, della frutta speciale, delle delicatessen. Anche qui, esagerate con la scenografia. Il consiglio migliore? Se volete avviare un'attività di banqueting, prima di qualsiasi altra cosa "acquistate" il miglior pasticciere presente sulla piazza; senza una pasticceria straordinaria potranno esserci solo banchetti normali.

