

Gruppi in festa insieme di singoli

LE REGOLE DI UN BUON SERVIZIO IMPONGONO ASPETTI DIPLOMATICI, DI RELAZIONE E PROPOSTE CULINARIE DA NON LASCIARE MAI AL CASO.

Da Mc Donald o nel ristorante "in" della città, col servizio catering a casa o affittando per la giornata il privé della trattoria sotto casa, ogni locazione è buona per i giovani che vogliono ritrovarsi a festeggiare una laurea, un compleanno, la fine dell'anno scolastico o il ritrovo fra ex studenti.

considerare il gruppo come un insieme di nuovi potenziali clienti, creatori di passaparola

Nessun problema se la festa si svolge in una villa o in un locale in affitto, ma se la scelta è di festeggiare al ristorante, quali attenzioni bisogna avere?

La prima considerazione da fare non è tanto sulle problematiche che questi gruppi possono arrecare alla nostra struttura (relazioni con altri clienti, confusione, ecc.), quanto sulla necessità di gestire questa clientela che si ritrova per festeggiare, consapevoli che si tratta di un'importante opportunità: nel ristorante entrano 20-30 persone, molte delle quali non sono mai state nostre ospiti!

È fondamentale non considerare questi ospiti co-

me clienti ai quali - proprio perché felici per i festeggiamenti in corso - vendere quello che ci pare, anche quello che nessun altro vorrebbe.

Di seguito, ecco i classici comportamenti che il personale di sala manifesta quando si trova a gestire una tavolata di questo tipo, ma che sono accuratamente da evitare.

Alcune volte i camerieri si esprimono con espressioni facciali, altre volte usano proprio le parole, per non lasciare nulla di incompreso. Questi i comportamenti evidenti e i pensieri nascosti:

□ **Tutti gli stessi piatti** Se qualcuno esce dagli schemi, meglio avvisarlo subito che è bene ordinare un numero limitato di piatti, altrimenti lo chef potrebbe arrabbiarsi. E poi, meno varietà di preparazioni ordinano, tanto più facile diventa servire, non è vero? Sì, bisogna tenerli controllati questi clienti!

□ **Meglio ordinare tutto adesso** No, guardate, non vi conviene farmi tornare per ordinare i secondi in un altro momento. A meno che non abbiate proprio molto tempo per aspettare. Il mio consi-

glio? Ordinate subito tutto, così siete sicuri di avere tutti i piatti richiesti e i tempi saranno perfetti!

□ **Per il vino faccio io** In un gruppo come il vostro meglio lasciar fare a me per il vino. Vi consiglierò al meglio, potete fidarvi di me, non lasciate fare al solito sommelier del gruppo che deve esibire le sue competenze. Poi, d'altra parte, dovrei avere proprio qualche bottiglia di novello che sarà meglio vendere in fretta!

□ **Il conto è un po' più alto del previsto** Forse è scappata qualche portata in più, sono solo 20 euro d'errore - ovviamente a favore del ristoratore - ma i clienti sono in 20 e nessuno fa caso se dovrà spendere un euro in più. Alla fine, chi guarda al conto? E chi può davvero sapere cosa hanno preso, in tutta quella confusione?



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

BUONE REGOLE

Come gestire l'evento

Un gruppo di persone che festeggia un avvenimento al ristorante va visto come un insieme di singoli clienti, portatori di comunicazione e di nuova clientela. Ecco un approccio per farsi ricordare.

TASK FORCE

Il servizio di questi gruppi deve essere rapido. Regola di base: il doppio dei camerieri per servire i piatti nella metà del tempo; tra una portata e l'altra si può lasciare più tempo per i festeggiamenti.

RELAZIONE

Accogliere i gruppi è compito dell'esercente; un momento utile per identificare il tipo di clienti da cui sono composti. C'è il cliente "start" (l'organizzatore del gruppo), quello "style" (difficile, pretenzioso), quello "hot" (che rischia di bere troppo). Regola di base: controllare queste tre "classi" di clienti, che incidono sul successo della serata. Per loro, attenzioni doppie.



PROPOSTE

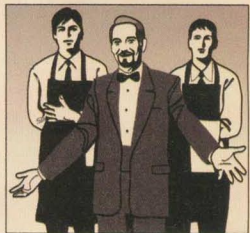
Al momento della prenotazione, chiedere sempre se intendono scegliere alla carta o se preferiscono un menu degustazione. Regola di base: proporre sempre almeno un piatto caratteristico del locale in grado di "lasciare il segno".

RISERVATEZZA

Trattandosi di clienti solitamente rumorosi, meglio riservare loro una saletta o una zona il più riservata possibile. Regola di base: questa zona deve dare l'idea di esclusività e non di segregazione, quindi mise en place particolare, tavolo diplomatico, ecc.

TEMPISTICA

Si tratta di clienti che arrivano sempre a gruppetti di 2-3 persone. L'attesa dell'inizio della festa è quindi variabile: può essere di un'ora (per i primi arrivati) o pochi minuti per chi arriva ultimo. Regola di base: l'attesa non deve diventare un peso, quindi offrire un drink, un'entrée



PERSONALIZZAZIONE

Se anche solo un cliente ha un problema alimentare o desidera mangiare cose diverse da quelle proposte, manifestate sempre massima disponibilità. Regola di base: ogni cliente deve sentirsi curato come se fosse al ristorante da solo e non in gruppo.

PRESENZA

Durante la festa presentarsi almeno 2 volte: a metà e alla fine. Regola di base: "sentire" l'atmosfera e verificare che tutto proceda al meglio. Se necessario, intervenire.