

Recuperare il più in fretta possibile la fiducia del cliente ammettendo lo sbaglio e prodigandosi per rimediare è la strategia più giusta quando le cose vanno per il verso sbagliato. Da evitare risposte vaghe e assolutorie come pure il "dar la colpa" a qualcun altro

di Massimo Feruzzi

UN ERRORE NEL SERVIZIO PUÒ SEMPRE CAPITARE L'IMPORTANTE È GESTIRLO IN MODO PROFESSIONALE

Capita, è inutile negarlo: l'errore può succedere. I motivi possono essere tanti. Certo, è necessario capire se è stato dello chef, se è un problema di ingredienti o altro; ma è ancor più essenziale occuparsi subito del cliente per ridurgli i disagi al minimo e recuperare il più in fretta e il meglio possibile la sua fiducia. Analizziamo i casi più frequenti, indicando per ognuno la "tentazione" alla legittima difesa del cameriere e la reazione che provoca nel cliente.

1. Cottura sbagliata. Viene servita una portata con la cottura sbagliata: al posto del filetto al sangue richiesto viene servito ben cotto; oppure la

• • • • •

Chi sa far fronte ai disservizi in sala fa la differenza

cottura palesemente errata.

- Difesa del cameriere: «Dice lo chef che la cottura è giusta».
- Pensiero del cliente: «Perché mi chiedono la cottura se poi fanno quello che vogliono?»

2. Temperatura sbagliata. La portata è rimasta troppo tempo in attesa di essere servita (senza l'utilizzo della salamandra) e arriva fredda. O, al contrario, sia il piatto che la portata risultano bollenti e occorre attendere per potersi "avvicinare".

- Difesa del cameriere: «Vuole che glielo faccia riscaldare?». O: «Attenzione, è bollente!».



- Pensiero del cliente: "Chissà da quanto tempo è pronto questo piatto". O: "Mi tocca aspettare per mangiare".

3. Portata sbagliata. Il cameriere arriva, serve il piatto e va. Il cliente s'accorge che non è quello ordinato, ma deve attendere che ripassi il cameriere per avvisarlo dell'errore e chiedere di avere il proprio.

- Difesa del cameriere: «Mi scusi, in cucina hanno sbagliato; le faccio subito preparare il suo piatto».

- Pensiero del cliente: "Chissà quanto dovrò aspettare".

Altri errori frequenti

4. Portata "girova". Viene servita una portata che ha girato per la sala: capita che il ca-

in evidenza

AMMETTERE L'ERRORE

Meglio riconoscere l'errore: il cliente è molto più disponibile a "perdonare" chi riconosce l'errore, si scusa e si prodiga per rimediare.

AUTOGOL

Far finta di nulla, cercare in ogni modo di "salvarsi" pur di non dover ammettere di aver sbagliato (magari per non rifare il piatto) o colpevolizzare lo chef e i colleghi finisce per incidere in modo negativo sulla reputazione del locale.

meriere, dopo aver sbagliato il tavolo, giri per vedere se qualche ospite accenna a chiedere quel piatto. Poi torna in cucina, riesce e si avvicina a un altro tavolo. Sarà quello giusto?

- Difesa del cameriere: «Non riuscivo a trovarla, oggi c'è gente e un po' di confusione».
- Pensiero del cliente: "Sarà freddo, fa avanti e indietro tra sala e cucina da 10 minuti!"

5. Portata non gradita. La richiesta iniziale era stata chiara: «Mi raccomando, la tagliata senza parmigiano: sono allergico», e invece arriva con rucola e scaglie di parmigiano.

- Difesa del cameriere: «Sulla comanda era segnata una tagliata, ma se non le va bene gliela faccio rifare».

- Pensiero del cliente: "Mai più in questo ristorante!"

Strategie per farsi scusare

attesa lunga

ASSAGGI

Se la preparazione richiede un po' di tempo, è consigliabile "ingannare l'attesa" portando al cliente una degustazione offerta dalla casa, da scegliere in base al tipo di portata in fase di sostituzione. In questo modo l'ospite può mangiare insieme ai suoi commensali.

attesa breve

"CADEAU"

Se la sostituzione è stata veloce, è comunque consigliabile, a fine pasto, offrire al cliente che ha subito il disservizio pasticceria, un digestivo, un caffè o qualsiasi altra cosa in modo da addolcire l'errore compiuto e lasciare nella mente del cliente un ultimo ricordo positivo.