

La gestione dell'errore

CLIENTI SCONTROSI,
SITUAZIONI DIFFICILI
OPPURE DISSERVIZI.
COME TRASFORMARLI
IN OPPORTUNITÀ.

Scegliamo tre situazioni abbastanza comuni nei ristoranti, con lo scopo di fornire indicazioni affinché si trasformino in opportunità o, quanto meno, non generino ulteriori problemi nei rapporti con i nostri clienti.

Non c'è posto il cliente attende

Faenza, l'altra sera: sono con amici a tavola nel nostro ristorante preferito; entra una coppia e chiede un tavolo. Gentilmente, il ristorante risponde che purtroppo non c'è posto. Il cliente chiede quanto deve aspettare; la risposta: "stasera dovrebbe attendere molto, la maggior parte degli ospiti deve ancora arrivare". Il cliente insiste; alza la voce; afferma che non è possibile non trovare un posto "proprio" per lui. Gli ospiti vicini all'ingresso, tra cui noi, percepiscono l'imbarazzo del ristorante che gli offre un aperitivo, prova a calmarli.

Ricordiamoci che vi sono clienti difficili, altri

che rendono difficile il lavoro del ristoratore.

Prenotazione persa nessun tavolo libero

Cortina, festività natalizie: impossibile trovare posto al ristorante; per questo prenotiamo sempre con qualche settimana di anticipo. Arriviamo al ristorante ma il titolare dice di non avere la prenotazione: "forse un errore del cameriere". Nessun'altra parola di scuse. Usciamo. Non torneremo più. Né noi né nessun altro amico.

Ristorante vuoto

Cagliari, pochi mesi fa: entro in un ristorante, nessuno seduto ai tavoli. Silenzio assoluto, sino a quando un cameriere mi chiede se sono da solo. Uno sguardo veloce, un attimo di indecisione, poi la risposta: "Sto aspettando delle persone, esco a vedere se stanno arrivando". Ero solo, ma non sono mai più entrato in quel ristorante.

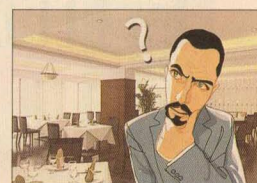


MASSIMO FERRUZZI, A.D. DI
JFC TURISMO MANAGEMENT E
DI WORLD TOURISM NETWORK.
(PAG. 98)

SITUAZIONI RIBALTABILI



Angelo Svirgola



Il segreto? Fare sentire importante il cliente

Per ognuna delle situazioni critiche illustrate vediamo di analizzare qual è lo stato d'animo e il comportamento del cliente, gli errori da evitare e che cosa fare per "girare" la situazione a vantaggio del ristorante e favorevole per il cliente.

NON C'È POSTO

IL CLIENTE con fare arrogante pretende un tavolo, insiste, non ascolta, si riscalda. A volte "passeggia" in sala per controllare a che punto della cena sono i clienti, se stanno finendo.

GLI ERRORI: mai rivolgersi a questo ospite con il suo tono; in questo caso la tecnica del "rispecchio" - riprodurre la fisiologia, la qualità della voce e la categoria verbale dell'altra persona - non funziona.

LA GESTIONE OTTIMALE: anche se abbiamo il ristorante pieno, dobbiamo dedicare tempo a questo ospite. Cerchiamo di allontanarlo dalla zona dove vi sono altri ospiti; un salottino o un angolo nella zona bar sono ideali. Offriamogli un aperitivo e qualche appetizer per la sua cena, anche se non sarà da noi.

Spieghiamo la situazione, scusandoci per non poterlo avere nostro ospite questa volta. Diamogli il biglietto da visita del ristorante e segniamo a penna il nostro cellulare: il contatto personale è la migliore garanzia per la futura prenotazione: siamo noi a prenderci cura di lui e delle sue esigenze.

PRENOTAZIONE PERSA

IL CLIENTE: il primo sentimento è la rabbia, ma poi il pensiero è quello di un ristorante disorganizzato e, soprattutto, che non si preoccupa dei propri clienti. Quindi da evitare.

GLI ERRORI: mai affermare di non aver ricevuto la prenotazione; mai insistere sul fatto che il cliente si confonde; mai dire che non ci si è capiti bene, perché aspettavamo una conferma definitiva. Scuse ridicole, che fanno arrabbiare ancora di più il cliente.

LA GESTIONE OTTIMALE: mai accampare scuse ridicole. La verità, in questo caso, paga sempre. Scusarsi, scusarsi ed ancora scusarsi. Bisogna fare di tutto per trovare un tavolo, chiedendo al cliente se può attendere un po'. Ma se il tavolo davvero non c'è, allora si deve seguire quanto già detto per la seconda situazione, con un'aggiunta in più: la prossima volta il vino sarà offerto.

RISTORANTE VUOTO

IL CLIENTE: basterebbe un po' più di empatia, da parte di molti ristoranti, per capire che quel cliente è in difficoltà. Appena entra i suoi sensori si mettono sull'attenti: gli occhi scrutano e non vedono nessuno; le orecchie non sentono alcun rumore, se non - forse - i camerieri che dialogano tra loro; il naso non percepisce odori e profumi dalla cucina. L'ospite

è all'erta: è perplesso, indeciso, attende un segnale di tranquillità. Il suo pensiero primario è: "se qui non c'è nessuno, allora si mangia male".

GLI ERRORI: guai a non comprendere lo stato d'animo di quest'ospite. Mai far finta che tutto sia normale, o accampare scuse tipo "stasera c'è la partita, ieri eravamo pieni". Mai farlo attendere all'ingresso, da solo, per più di 5 secondi. Mai mostrare svogliatezza e guardarlo senza sorridere, quasi a dire "se non fosse venuto lei, tra un po' avremmo chiuso".

LA GESTIONE OTTIMALE: occorre andare immediatamente verso l'ospite e manifestare piacere per la sua visita. Inutile nascondere il fatto che non vi siano altri ospiti, ma occorre, invece, rivoltare la situazione con charme: "stasera è una serata molto tranquilla, avremo il piacere di dedicarle tutte le nostre attenzioni".

Proponiamo poi al nostro ospite il tavolo migliore; offriamogli subito un aperitivo e, se è la prima volta che viene nel nostro locale, dedichiamo qualche minuto alla sua conoscenza mentre gli portiamo il menu. Facciamo uscire lo chef, presentiamolo al nostro ospite. Sarà lo stesso chef a proporre la degustazione di un piatto, offerto, come entrée; una preparazione esclusiva, non ancora in carta. Insomma, coccoliamolo e dedichiamogli del tempo.