

Il rapporto con il cliente e la qualità dell'accoglienza sono aspetti cruciali nella gestione di un ristorante. Spesso, per fretta o per abitudine, si finisce per fare degli errori. Una lista degli sbagli più comuni (e dei consigli su come fare)

di Massimo Feruzzi

Sala: venti comportamenti da evitare

La sala non è solo il luogo dove si mangia. È anche, e soprattutto, il posto ideale per generare relazioni. I clienti sono sempre molto attenti all'accoglienza: apprezzano gentilezza, cordialità, sorriso, disponibilità. Sono spesso sensibili: percepiscono tutto ciò che accade attorno a loro, anche le cose sgradite. Ecco allora un elenco di venti comportamenti da evitare.

- 1. Fare aspettare.** Se il cliente prenota un tavolo, deve essere a sua disposizione all'ora pattuita. Vietate scuse del tipo: «L'ho usato per altri clienti».
- 2. Distrarsi.** Evitate di parlare con gli ospiti che passano e "controllare" i camerieri mentre prendete l'ordine. Concentratevi sui clienti che servite.

• • • • •

Il cliente è attento a tutto quello che accade nel locale

- 3. Mettere fretta.** Se il cliente sta ancora pensando cosa ordinare, non piantatevi davanti: meglio, molto meglio, tornare dopo qualche minuto.
- 4. Piatto "a sorpresa".** Se proponete il piatto del giorno, elencatene sempre gli ingredienti; non a tutti può piacere e qualcuno può essere allergico.
- 5. Lo stesso ingrediente.** Fate attenzione a diversificare le proposte: non insistete nell'offrire agli ospiti due portate con lo stesso ingrediente di base



- solo perché "è fresco e buono".
- 6. Porzioni finite.** Informatevi sempre sulla disponibilità dei piatti. È spiacevole proporre il piatto del giorno e poi dover dire che è finito, magari con un: «Era così buono che l'hanno preso tutti».
- 7. Menù a voce e coperto.** Se presentate il menù a voce, specificare che il coperto è com-

- preso nel prezzo crea solo disagio negli ospiti, che spesso non sanno neanche il costo delle singole portate.
- 8. Il bravo cameriere.** Non dite al cliente che sarà servito da un ottimo cameriere. Nessun commento: tutti i vostri camerieri sono bravi.
- 9. Sala addio.** Non sparite dalla sala dopo avere preso l'ordina-

- zione. L'ospite potrebbe avere bisogno in qualunque momento: meglio essere visibili.
- 10. Ghiaccio obbligatorio.** Il cestello del ghiaccio non deve essere "imposto". Non tutti gli ospiti amano il vino freddo; sempre meglio chiedere.
- 11. Versare, versare.** Non siate insistenti nel versare acqua e vino ("finisce prima e vendo di più"). Serve buon senso.
- 12. Piatto pieno.** Se il cameriere rientra con un piatto ancora pieno, andate subito a verificare cosa non andava. Altro che: «Si vede che non aveva fame».
- 13. Colpevoli in pasto.** Se qualcosa non è andato per il verso giusto, anziché dar la colpa allo chef («Ha sbagliato la cottura») meglio scusarsi e cercare di recuperare proponendo un'alternativa e non facendo pagare la portata.
- 14. Chiedere "i voti".** Non in-

La check list degli errori

con i clienti

ACCONDISCENDENTI

Anche se avete ragione e il cliente è arrogante e saccen-te, evitate di esserlo anche voi. Oltre a pagare il conto, il cliente, fuori dal ristorante, parlerà di voi: cercate di fare in modo che non spari. Se è nervoso, tranquillizzatelo con un sorriso. Mai rispondere a tono, meglio sopportare. Salvo, la volta successiva, accoglierlo con un: «Mi dispiace, ma stasera siamo pieni».

con il personale

CALMA E FERMEZZA

Dite le cose con calma, anche se siete arrabbiati. Urlare o minacciare licenziamenti non serve a niente: otterrete solo l'effetto contrario. Con il personale dovete dimostrare fermezza, ma non arroganza per il solo fatto che li pagate: loro vi rappresentano e devono essere felici di lavorare per voi, altrimenti il primo che se ne accorge è il cliente.

con i fornitori

FIDUCIA

Sono uno dei punti cardine della vostra attività: se avete scelto bene, saranno (anche) loro a fare la differenza, perché la selezione delle materie prime di qualità - anche di quelle base - è essenziale. Un bravo fornitore sa cosa consigliarvi e cosa proporvi come novità. Anche per una prova, possibilmente in esclusiva.

OCCHIO AGLI ODORI

DALLA CUCINA

Gli odori della cucina non devono arrivare o "invadere" la sala. A volte, basta cambiare la cappa della cucina o installare un condizionatore in sala.

DI PULITO

Attenzione ai prodotti usati per l'igiene: no alla puzza di candeggina in sala o al tovagliolo al profumo di ammorbidente. Al posto delle salviette al limone monouso, meglio la classica finger bowl.

DI FUMO

Non si fuma né prima né durante il servizio: niente sigarette sia per il proprietario sia per i camerieri. Chi è a diretto contatto con i clienti non deve aver fumato con la divisa di lavoro, né essersi profumato.

sistete nel chiedere se tutto è andato bene al termine di ogni portata. Il cliente potrebbe pensare che non siete sicuro della vostra cucina.

15. Niente feedback. A fine cena, nel momento di contatto con l'ospite, porre sempre la domanda se tutto è stato di suo gradimento. Qui sì che l'interesse sarà apprezzato.

16. La vostra radio. Non sintonizzate la musica di sottofondo sulla radio che piace a voi. Meglio cd di musica, che non contengono pubblicità né notizie negative.

17. Chef in sala. Non esagerate con l'esibizione dello chef in sala. Se lui non è in cucina chi sta ai fornelli?

18. Chef invisibile. Fate uscire lo chef a fine serata, specie se lo chiede il cliente. Non importa se non è un maestro di dialettica.

19. Conto espresso. Non portate il conto appena servito il caffè. Rilassatevi e lasciate rilassare gli ospiti.

20. Tavoli sporchi. Sbarazzate appena va via il cliente. Altrimenti le altre persone in sala notano il disordine (e non lo gradiscono). ○



*Riscopri
il genuino sapore
della pasta fatta in casa
come una volta.*

PASTA FATTA A MANO • PASTA RIPIENA •
PASTA TRAFILATA • PASTA AL FORNO •
PIATTI PRONTI FRESCHI



TECNOLOGIA, ESPERIENZA e QUALITÀ.

LA LANTERNA srl

40017 S. MATTEO DECIMA (BO) - VIA VENTOTENE, 4 - TEL. 051 6824130 - FAX 051 6826344
www.lalanterna.it - email: lalanterna@lalanterna.it