

Avere camerieri di talento, flussi di lavoro privi di picchi e un posizionamento sopra la media: sono le condizioni necessarie per organizzare il personale dando a ognuno un gruppo di tavoli da gestire. Ma un servizio meno ingessato non deve diventare un disservizio

di Massimo Feruzzi

Il rango in sala? Non è per tutti

Serve ancora il rango, così come tradizionalmente inteso? C'è chi afferma che il rango non abbia più ragione di esistere e chi, al contrario, lo mantiene con convinzione; chi sostiene che la suddivisione o meno del servizio in sala dipenda dalla tipologia di ristorante o servizio e chi definisce solo il cosiddetto "primo rango". La cosa migliore è sgombrare il campo da opinioni preconcepite - che siano pro o contro poco importa - per sostituirle con una corretta analisi sul fatto di avere o meno il rango in sala. Una scelta legata a diversi fattori.

Soluzioni a confronto

Prima di addentrarci nell'individuazione della soluzione più opportuna, mettiamo a confronto due situazioni.

Ore 13.00: un ristorante a Borghetto (Mn), splendidamente affacciato sul Mincio, ha tutti i tavoli con vista sul fiume occupati, mentre i restanti sono vuoti. I ca-



Foto:la

merieri si muovono all'unisono, i clienti non aspettano. Si nota una buona armonia in sala.

Ore 19.38: la sala di un albergo di Bosa (ci siamo spostati in Sardegna) è deserta; i tavoli occupati sono solo quattro. C'è un gruppo di ospiti tedeschi che mangiano insieme, in tavoli vicini. Lo chef de rang prende l'ordinazione, il commis corre. Ed i clienti aspettano. Dieci centimetri più in là, altri

chef de rang ed altri commis sono invece completamente inattivi, in attesa che ai "loro" tavoli arrivino i "loro" clienti.

Nello scegliere se organizzare il servizio per rango o meno, è opportuno partire analizzando tre elementi: i talenti, i flussi di lavoro e il posizionamento che vogliamo dare al nostro locale.

La presenza o meno di camerieri con talento condiziona la scelta

più di qualsiasi altra cosa. E ciò avviene in una duplice direzione. Se avete talenti in sala, potete decidere tranquillamente ciò che meglio credete: il cameriere talentuoso, infatti, sa gestire il rango ma è anche in grado di stare in sala come battitore libero. In sostanza: prima di tutto analizzate le vostre risorse umane e fatevi un'idea delle capacità dei vostri camerieri: sanno lavorare senza regole prefissate o una regola li aiuta a fare meglio?

Attenti ai flussi

Un altro elemento da valutare con attenzione sono i picchi di lavoro. Se il vostro ristorante lavora con sostanziale stabilità a pranzo e cena e senza grandi differenze tra una giornata e l'altra, allora sarà più facile decidere se effettuare il servizio per ranghi oppure no. Se, al contrario, la nostra attività subisce deprimenti cali e favolose impennate, ecco che la gestione del servizio per rango diventa un'utopia, difficilmente gestibile in maniera ottimale a meno che non abbiate un *restaurant guest relation*, ovvero una persona che si occupi di accogliere e "smistare" i vostri ospiti.

Se avete quindi camerieri di talento e se non avete picchi di lavoro, allora il vostro ristorante può mantenere il servizio per "rango", ma solo se il vostro posizionamento è sopra la media. Oggi, infatti, il servizio per regole e processi ha valore in prevalenza nelle strutture di alto livello qualitativo, altrimenti sembra più un vezzo che non

Un rapido check up a personale e sala

servizio

INDISCRIMINANTE

Il servizio per rango non è appannaggio dei soli ristoranti stellati. Può essere - al contrario - realizzato in qualsiasi tipo di ristorante, perché suddivide la sala in sezioni, ma non definisce la quantità dei camerieri che vi devono lavorare.

talenti

QUALIFICANTE

Il servizio per rango non significa automaticamente qualità. La qualità del servizio dipende dai talenti dei camerieri e non dalla suddivisione della sala. È più qualificante un cameriere talentuoso ed empatico che non un servizio per regole affidato a camerieri senza anima.

mentalità

OTTIMIZZANTE

Il servizio per rango può ottimizzare la gestione della sala solo se i camerieri comprendono che lavorano in una sala ristorante (e non in una sua sezione) insieme ad altri camerieri. E che, tutti insieme, sono pagati per offrire un buon servizio a tutti i clienti e non solo ai "loro" clienti.

LE REGOLE GIUSTE PER OGNI TIPO DI SERVIZIO

Cose da fare ed errori da evitare

SERVIZIO PER RANGO

Flessibilità: il rango non è una riserva indiana. Il cameriere deve uscire dal proprio rango e aiutare i colleghi quando sono in difficoltà.

Nessuna proprietà: il cliente non è del cameriere ma del ristorante. Chi non vuole che altri colleghi servano il "suo cliente" deve cambiare lavoro.

NIENTE RANGO

Conoscenza: il cameriere deve essere informato. Deve sapere perfettamente come comportarsi a ogni richiesta del cliente, non può glissare con un "per questa cosa le mando il titolare".

Referente: anche se il cliente viene servito da più camerieri e non ci sono ranghi definiti, deve avere un riferimento, un cameriere a cui sa di potersi affidare; può essere, per esempio, chi prende la comanda.

un servizio di qualità. E corre il rischio di diventare perfino ridicolo. Indipendentemente dalla scelta sul rango, ritengo che comunque la situazione attuale della ristorazione non possa più permettere a nessuno di avere a disposizione un *commis débarasseur*, ad esempio: anche al Ritz di Madrid non ce n'è più nessuno.

L'evoluzione della società richiede approcci e comportamenti relazio-

Oggi a fare la differenza è l'empatia nei confronti del cliente

nali diversi da quelli tradizionali, che vedevano il maître come "padrone di casa", lo chef de rang che "dialogava col cliente" e il commis che "portava i piatti, silente".

Oggi ciò che fa la differenza è l'empatia, e ciò è valido per ogni tipologia di ristorante: e se i camerieri che si aggirano tra i tavoli non sono attori nella loro scena, allora non vi è differenza tra servizio e servizio, perché il risultato finale sarà sempre scarso e fonte di mancata soddisfazione da parte del cliente finale.

Per questo motivo molti ristoratori preferiscono una gestione più semplice, flessibile, in poche parole autogestita dagli stessi camerieri.

Quelli di una volta...

Il servizio al rango non si può più fare - affermano -. E ne danno la colpa ai camerieri, ai clienti o a entrambi.

Il partito dei "non ci sono più i camerieri di una volta" sostiene che è ormai impossibile trovare camerieri capaci, empatici, svegli e con la voglia di lavorare. E che, visto che non ci sono più professionisti della sala, si è per forza obbligati a un servizio informale.

Il partito dei "non ci sono più i clienti di una volta" afferma che anche la clientela è cambiata: vuole mangiare in fretta, richiede poche smancerie e, soprattutto, non è disposta a pagare un servizio di qualità.

In realtà, il vero problema è la necessità - da parte dei ristoratori - di contenere i costi di gestione, al cui interno quelli del personale sono tra le voci che incidono maggiormente. Ma se è vero che la clientela richiede un servizio più rapido e meno elaborato, non bisogna affatto dimenticare che la qualità del servizio vale quanto la qualità del cibo per il 50% degli ospiti.

PadovaFiereSpa

NOVITA' 2012



TECNO SPA

La BIENNALE per i PROFESSIONISTI della RISTORAZIONE

12ª edizione

TECNO & FOOD

5-8 FEBBRAIO 2012

Salone Biennale Professionale per Bar Alberghi Ristoranti
Attrezzature alberghiere, Prodotti Alimentari e Tecnologie

www.tecnoefood.it

Made by
GL
events