

IL MERCATO POTENZIALE

Si stima che in Europa ci siano circa **40 milioni** di persone con disabilità motoria; considerando la popolazione anziana, i disabili temporanei, le famiglie con bambini e chi ha disturbi alimentari si raggiungono i 130 milioni di persone. I numeri delle persone coinvolte aumentano sensibilmente se si includono familiari e amici che accompagnano i viaggiatori disabili: si stima una domanda potenziale di circa

260 milioni di persone per un indotto di 166 miliardi di euro (dati Beta 2008). In Italia, invece, le stime parlano di **2 milioni 824mila disabili**, di cui 960mila uomini e 1 milione 864mila donne. Il numero di disabili (di 6 anni o più) che vive in famiglia è di circa 2 milioni 615mila unità, pari al 4,85% della popolazione. Di questi il 33% (894mila persone, il 3,4% della popolazione) è di sesso maschile e

il restante 67% (1 milione 721mila, il 6,2% della popolazione) di quello femminile. La disabilità coinvolge in misura maggiore della media le persone di 60 anni e più: risulta infatti disabile il 17% degli ultrasessantenni (2 milioni 57mila individui) e addirittura il 37,7% delle persone di 75 anni e più. I disabili di età inferiore ai 60 anni sono 620mila; di questi, 188mila hanno meno di 14 anni.

Strutturare gli spazi in modo da permettere di entrare e muoversi con agio è solo il primo passo. Quello che più conta è il modo di porsi: al bando curiosità e atteggiamenti compassionevoli. Indispensabile un servizio attento. Ma questo dovrebbe valere per tutti...

di Massimo Feruzzi

L'accoglienza del cliente in carrozzina



I BISOGNI SPECIALI

I clienti con bisogni speciali possono essere classificati in dieci gruppi, ognuno con specifiche esigenze:

1. persona con allergia alimentare
2. persona allergica
3. famiglia con bambini in passeggino
4. persona obesa
5. donna in gravidanza
6. persona anziana, claudicante, cardiopatica
7. persona sorda o ipoudente
8. persona cieca o ipovedente
9. persona in carrozzina con accompagnatore
10. persona in carrozzina autonoma.

Troppi ristoratori italiani non hanno ancora affrontato la questione degli ospiti disabili; in genere si accontentano di "allargare il tavolo e spostare la sedia" se entra nel locale un cliente in carrozzina. È bene innanzitutto sapere che quando si parla di persone diversamente abili riferirsi solamente a clienti con mobilità ridotta - quindi che si muovono in sedia a rotelle, in maniera autonoma o accompagnati - è limitativo;

tuttavia prendiamo in esame questa tipologia di clientela che rappresenta, solo in Italia, una quota di clienti potenziali

● ● ● ● ● ● ● ● ● ● La disabilità motoria coinvolge 40 milioni di persone in Europa

estremamente interessante (vedi riquadro in alto). Ancor prima di valutare i ser-

vizi che bisogna offrire loro, occorre tener presente due aspetti: nell'averci a che fare, occorre comportarsi con la massima naturalezza e semplicità. Solo così si fa comprendere all'ospite che lì, in quel ristorante, può sentirsi come a casa sua e, soprattutto, che viene riconosciuto come ospite e non come disabile. Il suo portafoglio, infatti, non è diversamente abile, ma è uguale a quello di qualsiasi altro cliente: paga la stessa cifra

per le preparazioni e diventa, se ben accolto, un cliente super fidelizzato.

Certo, qualcuno potrà obiettare che questi ospiti occupano uno spazio fisico superiore a quello di un cliente cosiddetto "normale" o anche che la toilette deve essere strutturata in maniera diversa rispetto ai ser-

vizi normali (e quindi ciò comporta un costo di realizzazione superiore). Obblighi di legge a parte, occorre tenere presente che molti "normalmente abili", in aeroporto o in Autogrill, finiscono per scegliere il bagno riservato ai portatori di handicap perché è sempre quello più ampio, più curato nei particolari e generalmente più pulito. Per contro, troppo spesso, la qualità e la dimensione delle toilette standard nei ristoranti lasciano a desiderare.

Curiosità al bando

Per accogliere al meglio i clienti in carrozzina occorre avere alcune accortezze.

In primo luogo, è fondamentale far sì che questi ospiti trovino un ambiente a loro familiare e con personale disponibile. Mai avere atteggiamenti curiosi o fare domande indecate; per il servizio meglio scegliere sempre il cameriere più sensibile alla tematica, il

• • • • •

Dedicategli camerieri sensibili, sorridenti e non invadenti

più sorridente, quello che non è curioso né invadente. Occorre infatti tenere sempre presente che si tratta di un cliente come tutti gli altri: quindi attenzioni sì, ma mai privilegi legati alla sua situazione, a meno che non ne faccia esplicita richiesta. In genere i clienti disabili odiano sentirsi dei privilegiati a causa delle loro difficoltà motorie: chiedono solo essere messi nelle condizioni di fare ciò che fanno tutti gli altri ospiti. Quindi, se per esempio c'è da aspettare un po' di più per il servizio, attendono tranquillamente. Trattateli quindi come

gli altri clienti, senza privilegi ma anche senza trascuratezze: proprio a causa dello loro situazione di disabilità non possono essere considerati gli ultimi clienti, quelli che "anche se aspettano un po' di più non fa nulla".

La loro disabilità è, appunto, legata agli arti inferiori, ma per il resto generalmente non hanno alcun problema. Mai trattarli come persone diverse che non possono mangiare alcune cose - al limite ci avvisano loro, come fanno tutti i clienti che sono allergici o semplicemente vogliono evitare alcuni ingredienti - o, peggio ancora, come persone che faticano a capire. Il dialogo con loro deve essere assolutamente normale: hanno problemi a camminare, non a ragionare.

Strutturare gli spazi

Il giusto atteggiamento nel trattare i clienti in carrozzina è fondamentale, ma non è sufficiente. Non bisogna infatti dimenticare che la disabilità motoria porta questi ospiti a essere limitati in alcuni movi-

menti; proprio per questo motivo, anche le attenzioni "strutturali" che dovremo avere al ristorante sono importanti.

A partire dall'ingresso: se ci sono degli scalini, è necessaria una rampa. Se c'è un ascensore, occorre che la porta sia di dimensioni idonee al passaggio di una sedia a rotelle. Ma anche la porta d'ingresso deve essere sufficientemente ampia da permettere il facile transito degli ospiti in carrozzina.

Quanto ai servizi igienici, vi deve essere una toilette di am-

• • • • •

Lasciate al cliente l'agio necessario per muoversi e uscire

pie dimensioni (almeno 2 metri x 2 metri), con tutto quanto previsto dalla normativa vigente (presenza di maniglione e corrimano, altezza del lavandino ecc.).

I tavoli più comodi per far accomodare i clienti in sedia a rotelle sono quelli a quattro gambe, in quanto permettono allo stesso cliente di avvicinarsi comodamente al tavolo.

Il "fattore" empatia

Approntati al meglio gli spazi, inizia il vero lavoro. Va infatti sempre tenuto a mente che non sono solo gli accorgimenti "tecnici" a far sì che questo cliente speciale decida di privilegiare un ristorante a un altro. Ciò che fa la differenza è, come sempre, la capacità empatica delle risorse umane impiegate al ristorante insieme ad alcuni ulteriori accorgimenti: in primo luogo bisogna dedicare a questi ospiti un tavolo facilmente raggiungibile e con ampio spazio attorno. Anche loro avranno l'esigenza di muoversi, come

I QUATTRO TIPI DI DISABILITÀ

Sono diverse le tipologie di disabilità classificate:

- confinamento individuale (costrizione a letto, su una sedia non a rotelle o in casa)
- disabilità nelle funzioni (difficoltà nel vestirsi, nel lavarsi, nel fare il bagno, nel mangiare)
- disabilità nel movimento (difficoltà nel salire le scale, nel chinarsi, nel coricarsi, nel sedersi, nel camminare)
- disabilità sensoriali (difficoltà a sentire, vedere o parlare).

qualunque altro cliente, per andare in bagno o a fumare una sigaretta: devono poterlo fare con facilità.

Se anche solo una parte del vostro servizio si svolge al buffet, meglio dedicare un cameriere all'ospite disabile nel caso lui stesso chieda di essere servito. Il cameriere deve raccontare al cliente le portate presenti sul buffet ed effettuare il servizio, senza far scomodare l'ospite. Infine, è buona norma chiedere sempre al cliente se è stato soddisfatto o se possiamo fare qualcosa d'altro per lui: chiedere se il tavolo andava bene, se tutto era a posto in toilette ecc. Insomma, senza entrare nello specifico della sua situazione motoria, cercare di raccogliere segnalazioni e indicazioni preziose. Sentendosi coccolato sarà anche stimolato a tornare e a farne segnalazione nei siti di riferimento.

In sostanza, lo sforzo è davvero minimo per chi desidera posizionarsi sul mercato come un ristorante accessibile e, soprattutto, ospitale per i disabili. Quello di cui c'è più bisogno, in realtà, è molto buon senso e altrettanto rispetto. ○

COME PORSI

NATURALEZZA

Questi ospiti sono normali, in tutto e per tutto; la loro disabilità non deve mai essere considerata una malattia né un limite. Mai dialogare con loro usando espressioni di compassione.

SEMPLICITÀ

Ogni servizio o attenzione a loro rivolta deve essere fatto con massima semplicità e naturalezza, senza mai manifestare un fastidio nei loro confronti e nell'eventuale attività extra che il servirli richiede.