

Per una catena, il modo in cui opera il personale è un fattore chiave di identificazione: deve essere il più possibile unico e riconoscibile. Un obiettivo difficile da ottenere, che richiede una grande attenzione alla preparazione delle risorse umane

di Massimo Feruzzi

È TUTTA UNA QUESTIONE DI STILE (DI SERVIZIO) LA RISPOSTA STA NELLA FORMAZIONE CONTINUA

L'esplosione della ristorazione di catena è, ormai, un dato di fatto in Italia, sebbene ancora oggi sia avversata da molti operatori "old style", che si ergono a strenui difensori della propria tradizione culinaria (magari senza avere poi una propria identità anche nell'accoglienza, nel servizio, nelle divise del personale ecc.).

In realtà esistono diverse tipologie di ristorazione di catena, specie in franchising: alcune che standardizzano layout, preparazioni e servizio, altre che lasciano invece maggiore libertà ai titolari per quanto attiene le preparazioni. Ma su un elemento, in genere, non si transige: lo stile nel servizio. È



• • • • •
Il modus operandi è il più importante elemento distintivo

proprio questo il vero elemento di identificazione dei ristoranti di catena: il personale di sala deve essere conforme a un modus operandi comune, perché se le preparazioni e il

PARTIRE COL PIEDE GIUSTO

Prima dell'apertura del ristorante tutte le risorse umane assunte devono essere impegnate per tre giorni di "sintonizzazione" guidate dal management: una full immersion utile non solo per spiegare standard, modelli di servizio ecc. ma anche e soprattutto per creare affiatamento, conoscenza e spirito di squadra.

layout del ristorante possono, in qualche maniera, essere personalizzate in base alla località nella quale si collocano, ciò non può accadere per il servizio in sala.

Le mosse giuste per creare uno stile unico

modello

RISTORANTE "MADRE"

I nuovi assunti devono apprendere i modelli di lavoro indicati dal management della catena. Per raggiungere l'obiettivo, la modalità più corretta è di definire un ristorante "madre", cioè un locale di riferimento dove il personale è perfettamente in linea con gli standard di servizio indicati dalla catena, e farlo diventare una sorta di "passaggio formativo" per i nuovi assunti di almeno 15 giorni prima di essere valutati (dal management e dallo staff) e inviati nel locale designato.

circuitazione

PERSONALE MOBILE

Il personale di una catena deve essere mobile, quindi disponibile a spostarsi nei vari ristoranti del gruppo. L'indicazione è quella di circuitare il personale appena assunto, dopo la prima fase formativa indicata in precedenza (ristorante "madre"), in almeno un paio di ristoranti della catena per un periodo di almeno tre mesi: si tratta di una formula prolungata di training on the job. Meglio non avere nello stesso locale più camerieri che simultaneamente effettuano il percorso formativo.

formazione

APPUNTAMENTI PERIODICI

È opportuno prevedere ogni semestre, un percorso formativo di almeno tre giorni per i vari livelli di personale di sala. È necessario che il personale, a turno e sotto la guida del management e del formatore, s'incontri in aula per fare il punto sui fattori che hanno generato eventuali problematiche, definire la linea di condotta sugli accorgimenti da seguire, produrre nuovi modelli e stimoli per migliorare e perfezionare il servizio ecc. previa una fase di verifiche sulla qualità.

Un compito impegnativo

Su questa tematica entra in gioco la capacità del management della catena di comprendere quali strumenti utilizzare per dare massima uniformità al servizio di sala. Molti, erroneamente, ritengono sufficienti per formare queste risorse un brevissimo affiancamento (due giorni di inserimento con un cameriere esperto), che in realtà non riesce a creare davvero un unico stile distintivo nel servizio di sala di un ristorante di catena. La mia ricetta prevede tre ingredienti: un locale modello che faccia da scuola, la circuitazione del personale su più locali e un programma di formazione continua. ○