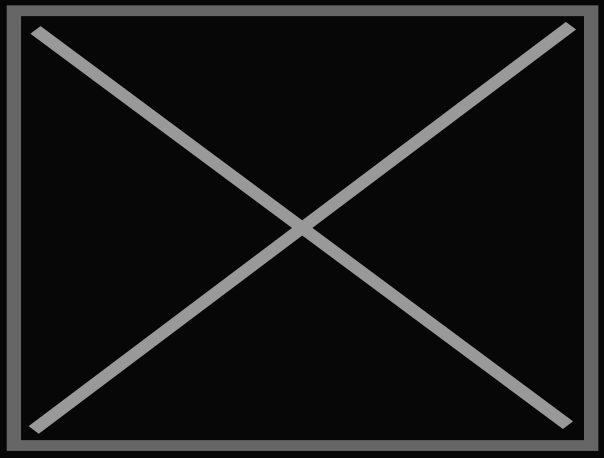
Professione barista - Il cliente è il bene più prezioso

cliente-151b32bd

The customer is the king, il cliente è il re. Ma il comportamento umano non è sempre improntato a gentilezza, empatia, buona educazione. E chi sta dietro il bancone deve gestire le proprie emozioni

Abbiamo analizzato i rapporti che intercorrono tra i membri di uno staff di un'esercizio pubblico. Presumendo che tutto sia in perfetto ordine, competenza e armonia, che i prodotti offerti siano di prima qualità e il servizio impeccabile, la componente più importante, "il bene più prezioso", sono i Clienti.
Nel libro che ho pubblicato "Caffè al veleno...memorie di una barista" ho usato un tono sarcastico per descrivere alcune manie bizzarre che caratterizzano l'atteggiamento di non pochi avventori. Infatti non ha molto significato sottolineare gli aspetti più normali, come la gentilezza, il rispetto e la buona educazione, che benché rari, passano inosservati se paragonati ad alcuni atteggiamenti che "saltano all'occhio".
Per comodità, e perchè nel mio lavoro ho la consuetudine di fare sempre degli esempi, anche in questo contesto userò degli archetipi per descrivere alcune tipologie caratteriali di chi è cliente di un bar. Lo scopo non è di metterli in cattiva luce, ma è un'analisi pura e semplice. Con l'ambizione di dare qualche consiglio su come comportarsi. In ogni puntata affronteremo una tipologiea di cliente.



Tipi e comportamenti

IL MIMO. Di solito entra senza salutare, il volto è inespressivo, si avvicina al banco e ti guarda senza parlare. Se viene ignorato, sbatte la bustina di zucchero o una moneta sul banco, sempre più rumorosamente. Essendo un cliente abituale e consumando sempre lo stesso prodotto ogni giorno, ritiene superfluo dovertelo chiedere, o, più raramente, è una persona estremamente timida. Il problema è che ha lo stesso atteggiamento anche se la barista che lo serve è appena stata assunta e non conosce le sue abitudini, oppure se è un orario di alta affluenza, c'è molta confusione, e la sua presenza si confonde nella moltitudine. Lui semplicemente non parla, non chiede ma pretende di essere capito e servito al volo.
Come comportarsi in un caso del genere? Non occorre ogni volta chiedere al cliente cosa desidera, o ancora peggio fargli l'elenco di tutti i prodotti in vendita, serve solo a spazientirti e a consumare energia, perchè molto spesso ricevi in cambio uno sguardo di rimprovero e disappunto. Concentrati solo sui lati positivi: è una perfetta occasione per sviluppare la memoria, concentrati su quello che ti chiede la prima, seconda e terza volta, e stai tranquillo che sarà sempre la stessa cosa vita natural durante. Non puoi sbagliare! Secondo "il silenzio è d'oro" se è paragonato ad un'inondazione di parole che magari non incontrano il tuo interesse ma che il ruolo che rivesti ti obbliga ad ascoltare.

Silvia Sophioa Ferretti
Naturopata specializzata in Lettura del Corpo e Psicosmatica.

Se all'interno della vostra attività avete situazioni un po' particolari, che meritano una considerazione più particolareggiata, ma la cui risposta può andare a beneficio di tutti, potete scrivermi direttamente a ferretti.silviasophia@gmail.com