No-show, un danno da non sottovalutare

l-6110-no-show-ristoranti-f03d8948

Un danno, da sempre. Perché quando il ristorante è pieno e chi aveva prenotato non si presenta, spesso la perdita per il ristorante è secca. Non esistono studi italiani sull'impatto dei no-show sul fatturato dei ristoranti. Ma una ricerca di ResDiary parla di una perdita annua complessiva per i ristoranti britannici fino a 16 miliardi di sterline (18 miliardi di euro) con una quota di no-show che va dal 5% al 15% secondo il ristorante (dai 4 ai 12,5 miliardi di euro dunque da noi). Secondo alcuni ristoratori intervistati quest'anno dal The Guardian la facilità di prenotare online spingerebbe i clienti a prenotazioni multiple, per poi decidere all'ultimo ("dimenticandosi" di disdire). Alcuni ristoratori sono passati al contrat-tacco, arrivando a "denunciare" sui social media i clienti che non si sono presentati. C'è chi fa una "lista nera" di "sorvegliati speciali" da sollecitare una volta in più. E una "lista nerissima" di recidivi del "prenoto e non mi presento" per i quali trovare un tavolo libero sarà praticamente impossibile.

ATTENZIONE AL TURISTA

Le mancate presentazioni colpiscono di più i ristoranti con scontrino medio alto, che hanno maggiore difficoltà a riempirsi con il walk-in, chi entra senza prenotazione. Se ne parla molto nel Regno Unito post Brexit, che sta vivendo una forte crisi del fuoricasa dovuta a un calo dei clienti e all'aumento dei prezzi delle materie prime, e dove centinaia di ristoranti hanno chiuso. Alcuni stanno pensando di inserire una quota di 5 sterline (5,6 euro) su ogni prenotazione, per evitare la piaga della prenotazione multipla. Molto utilizzata, a sentire i nostri ristoratori, dagli stranieri: "tanto sanno che non torneranno, fanno prenotare dall'albergo e non si presentano. Ora quando ci prenotano dalla concierge chiediamo anche il numero del cliente" dice Pietro Caroli di Trippa. Nei Paesi anglosassoni si sta facendo strada Tock, un'app che propone menu a prezzo fisso da pagare all'atto della prenotazione, come il biglietto di un concerto. Una possibilità per serate "hot" come Capodanno o l'8 marzo, o per prenotazioni di gruppi consistenti, in cui un no-show risulterebbe un danno maggiore. E c'è chi le prenotazioni proprio non le prende, basandosi solo sul walk-in.

ARRIVA LA CARTA DI CREDITO

In realtà qualcosa si sta muovendo anche da noi. Dall'aprile 2017 ad esempio, grazie a un accordo tra Fipe e The Fork, è partito il servizio di prenotazione con carta di credito dedicato all'alta ristorazione. "Attualmente è stato adottato da qualche decina di ristoranti – spiega Almir Ambeskovic, Regional Manager Italia, Paesi Bassi, Svezia e Danimarca di TheFork - Mediamente in caso di no-show vengono addebitati 50 euro. Quanto al costo medio addebitato, se consideriamo un ristorante campione su tutte le prenotazioni prese da luglio 2017 a luglio 2018 sono stati applicati un totale di 19 no-show per un ammontare di 1000 euro circa di prelievi".

LA PAROLA AI RISTORATORI

"Un'enorme piaga per la ristorazione - secondo **Pietro Caroli**, patron di Trippa, gettonatissima trattoria milanese con doppio turno e in media due settimane di attesa per trovare un posto - *anche se noi siamo dei privilegiati perché siamo in una zona di trattorie, teatri e alberghi e beneficiamo del walk-in. E in quanto trattoria non subiamo il pregiudizio che sia impossibile trovare posto all'ultimo: la gente ci prova". Nonostante questo il danno c'è "non tanto economico quanto organizzativo, con piccoli disservizi e rallentamenti che si riflettono su tutta la serata"*. Dunque? *"Abbiamo sviluppato una serie di azioni preventive: chiamata entro le 17 per conferma e dopo 15 minuti dall'orario stabilito in caso di no-show. Se il cliente nota un atteggiamento pro attivo difficilmente non avvisa se non può venire". Le prenotazioni avvengono su whatsapp e via telefono dalle 19 alle 23. "Una soluzione che piace a tutti perché riporta nero su bianco orario e termini della prenotazione, evitando contestazioni o incomprensioni. E consente di prenotare 24 ore su 24". Form su sito e app invece "ci creerebbero un muro nei confronti dei nostri clienti abituali, quasi la metà, obbligandoci a gestire un doppio canale. Perché abbiamo fondato il nostro successo proprio sul rapporto personale, e l'app mi pare troppo impersonale". Il sistema funziona, ma "per sopperire all'educazione della gente c'è una persona dedicata solo a questo".*

TECNOLOGIA DANESE, SERVIZIO SU MISURA: CONTRASTE

"Tre anni fa, quando abbiamo aperto, le prenotazioni avvenivano per telefono: dal Giappone arrivavano anche di notte, era impossibile gestirle. Da due anni avvengono in automatico dal sito, tramite un'app danese creata da un 27enne. Ci hanno cercato loro, hanno i migliori ristoranti del mondo - dice **Thomas Piras** maître e sommelier del ristorante Contraste, una stella Michelin a Milano, *e attese per prenotare di un mese e mezzo. "Però anche se richiamavamo personalmente 3-4 giorni prima, il no-show non mancava. Abbiamo 11 tavoli e 38 coperti, la perdita per noi è enorme. Da gennaio 2017 si può prenotare solo con carta di credito, e siamo felici di avere fatto da pionieri". Cancellazione entro 48 ore (gestita tramite lista d'attesa) e in caso di no-show viene prelevato un*

menu degustazione minimo, pari a 100 euro. “E per noi è comunque una perdita. Però se prima in sei mesi capitava una decina di volte, ma con il doppio del lavoro dietro, ora non più di due o tre”. La reazione dei clienti? “Il primo mese è stato difficilissimo, abbiamo avuto parecchie lamentele. Ora la reazione è totalmente diversa. Piace la comodità di avere la disponibilità online delle date per potere scegliere velocemente. La tecnologia sta muovendosi veloce, la carta di credito si usa per ordinare qualsiasi cosa online pagando in anticipo: per il cliente sta diventando un’abitudine”. Va solo superata quella “soglia psicologica” che colpisce, chi sa perché, proprio la ristorazione.

UNA PERDITA FISIOLOGICA: PIPERO

“La carta di credito è utilissima ma non risolve del tutto – dice **Alessandro Pipero**, maître, sommelier e patron di Pipero Roma - *Ora ci sono le app ma a Roma si vive di accoglienza e conoscenze, non possiamo basarci solo su quello. Però il lavoro che c’è dietro è tanto: c’è il recall, imprescindibile, io lascio anche un biglietto da visita in portineria con la scritta ‘ci vediamo domani’. Se non fai nulla rischi di avere un no-show a tavolo a sera, se sei bravo avrai due tavoli a settimana. In conclusione, il no-show non si può ridurre a zero, e va messo nel business plan”. Tecnologia con tocco umano dunque: come in tanti altri settori sembra essere questa la “ricetta” per limitare, se non annullare, i danni. In attesa che si diffonda l’app più preziosa: l’educazione del cliente.*