Un ristorante di successo? Quello che serve è ospitalità sincera

miglior-momento-giornata-1-6ebf56f8

Ti sei mai chiesto come riuscire a trasformare il tempo che il tuo ospite trascorre nel tuo locale **nel miglior momento della sua giornata**? Quando permetti al tuo cliente di vivere **sincera ospitalità** nel tuo ristorante, l'atavica diffidenza che generalmente l'uomo vive verso l'estraneo "magicamente" incomincia a diminuire. È come se le difese, che tutti i giorni mettiamo in campo gli uni verso gli altri, venissero sensibilmente smussate. In una parola, ci rilassiamo. Recentemente, mi sono recata in un ristorante di Bologna, o meglio in una trattoria. Quella sera avevo un forte mal di testa e necessitavo prendere un analgesico che stringevo tra le mie mani, in attesa di un po' d'acqua per scioglierlo e deglutirlo. Nel locale ci riceve un cameriere molto giovane e, checché se ne dica sulla gioventù di oggi, il suo senso di accoglienza mi ha letteralmente rapita, ed è per questo che non smetto di raccontarlo soprattutto durante le mie lezioni sulle tecniche di vendita del moderno cameriere. Quella sera, dopo averci fatto accomodare, prima ancora di portarci il menu, aggiunge alla mia mise en place un altro bicchiere con all'interno un cucchiaino, e pronuncia queste parole: «Se le dovesse occorrere, signora». Questo gesto, apparentemente semplice, mi ha "aperto il cuore", chi ci ha servito è stato indubbiamente guidato da uno dei principi cardine dell'ospitalità del terzo millennio, ossia la "soddisfazione di un desiderio" prima ancora che il cliente ne faccia espressa richiesta. In quel momento, le mie sensazioni sono state: – maggiore fiducia nel dipendente e nel locale; – un appagante senso di sicurezza e di appartenenza. Quando permetti al tuo cliente di vivere un momento di sincera ospitalità nel tuo ristorante lo avverti. **Lo avverti, perché lo senti!** Perché un momento magico è qualcosa che senti anche tu in prima persona e ne sei gratificato. Spingersi oltre le *ovvie risposte dell'odierna industria della ristorazione* è pertanto un imperativo. Conosci meglio i tuoi clienti (Customer Identity Management), al fine di mettere in campo straordinarie caratteristiche di personalizzazione, che ti permetteranno di "inquadrare" le necessità del tuo cliente e fare goal nell'ospitalità.