La soddisfazione del cliente passa per quella del personale

waitress-2376728-640-964f6a57

Secondo un recente sondaggio*****, il 46% dei gestori e dei proprietari di ristoranti ha affermato che, formare, gestire e fidelizzare il personale, è la loro sfida numero uno. La fidelizzazione dei dipendenti è diventato un tema molto sentito negli ultimi anni, anche dal mondo della ristorazione, in quanto si è compreso che, fidelizzando il *cliente interno*, si favorisce il crearsi di un **efficiente ecosistema aziendale**. Per ecosistema aziendale si intende la rete di relazioni, che unisce i dipendenti e i partner di un'azienda e che determina **la qualità di tutte le interazioni con i clienti esterni**. In un'azienda ristorativa i risultati economici e la soddisfazione del cliente dipendono, dunque, non solo dal concept aziendale, dall'organizzazione, dagli investimenti effettuati e dai sacrifici profusi, ma anche (talvolta soprattutto) dalla qualità delle relazioni (interne ed esterne) tra le varie "parti" aziendali. Alcuni mesi fa ho seguito come consulente un'importante catena italiana di ristorazione, che riteneva prioritario erudire i responsabili dei propri locali su come gestire e motivare i personale. Ho incontrato alta professionalità nei pensieri e nelle azioni dei direttori dei locali, peccato che tra le loro strategie e i loro obiettivi non ci fosse anche la **fidelizzazione del personale**; addirittura qualcuno ha definito il turnover come una benedizione. Il mio pensiero, come quello di altri illustri esperti del settore, è molto lontano da questa affermazione. **Il turnover non è mai proficuo** per nessuna azienda e in nessun settore, costa molto e spesso allontana il cliente. È, indubbiamente, più facile mantenere un approccio strategico, quando non devi dedicare il tuo tempo, o una o più volte al mese, ad una nuova assunzione o, quando sei costretto a ritornare su un lavoro già svolto da un ex dipendente, portando la nuova "recluta" alla stessa velocità di pensiero e di azione. Quale manager, non è facile gestire un gruppo di persone, lo so. Ho una lunga esperienza a riguardo. Gli esseri umani sono complessi e, quando sei un leader, è difficile non *desiderare di possedere una bacchetta magica*, che possa aiutarti a mettere in riga la tua squadra. Per fortuna, puoi sempre migliorare il modo in cui gestisci le persone:
– Delineando precisamente i tuoi obiettivi;
– Effettuando una professionale selezione dalle risorse umane che ti supporteranno nel

conseguimento di tali obiettivi;
– Organizzando, coinvolgendo, controllando e riorganizzando, se necessario;
– Parlando, ascoltando e riorganizzando, se necessario;
– Lodando e se puoi premiando il tuo personale.

*****Restaurant Technology Report