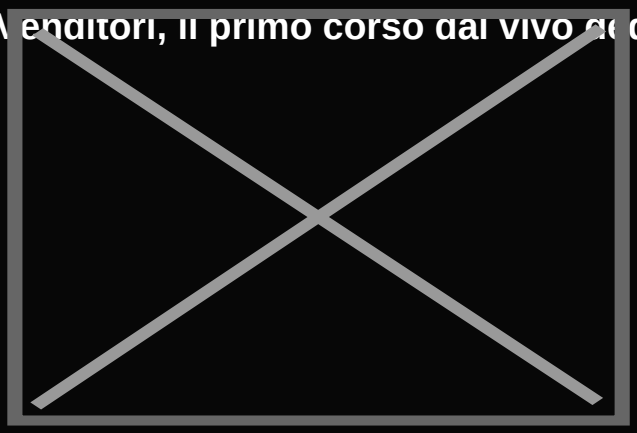
# I camerieri del nuovo millennio? Fidelizzatori e consulenti

pienissimo-risto-764ba2f3

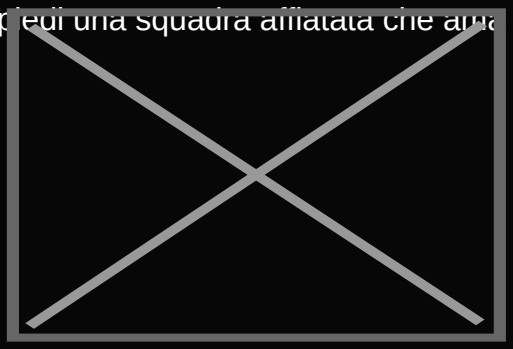
**Oltre 1.600 ristoratori provenienti da tutta Italia – ma anche da Germania, Svizzera, Belgio e persino dal Sud Africa – si sono dati appuntamento il 3 novembre scorso al Palazzo dei Congressi di Riccione in occasione di Camerieri Venditori, il primo corso dal vivo dedicato alla vendita professionale di sala.**



Al centro del corso il tema della crisi del personale, che da alcuni anni a questa parte affligge il settore della ristorazione. **Come abbattere il turnover** che attanaglia le aziende della ristorazione ed evitare la fuga di cuochi, baristi e camerieri, diventate ormai figure introvabili? **In che modo** è possibile **creare un ambiente di lavoro stimolante** e valorizzare – da un punto di vista formativo ed economico - il proprio staff, dando vita ad una squadra affiatata, motivata, responsabilizzata ed affidabile che possa diventare volano di crescita e sviluppo per l'attività?

Dietro l'iniziativa di Riccione c'è **Giuliano Lanzetti**, titolare del Bounty di Rimini, Ceo e creatore di Pienissimo, azienda leader nel settore della formazione di imprenditori della ristorazione. In occasione di Camerieri Venditori, i ristoratori hanno potuto apprendere come **aumentare il valore dei loro collaboratori** e farli sentire gratificati; come creare una comunicazione efficace con lo staff; come

**stimolare i tuoi camerieri** ad essere più attivi e propositivi verso il cliente, così da farlo sentire coccolato e fare il primo passo verso la sua **fidelizzazione**; come attuare **strategie per aumentare lo scontrino medio**, grazie alle migliori tecniche di vendita; come riconoscere immediatamente quali sono le persone da eliminare dallo staff; come imparare a **costruire un team affiatato** e formato, in grado di risolvere qualsiasi problema; come abbattere drasticamente il turnover nel locale, mettendo in piedi una squadra affiatata che ama il suo lavoro.



*"Molti ristoratori* – spiega **Giuliano Lanzetti** - *ignorano o non vedono l'importanza che il ruolo del **cameriere** comporta nelle vendite e nella fidelizzazione del cliente. È a tutti gli effetti **il biglietto da visita del locale**. Con la pandemia molti professionisti del settore con un mutuo e una famiglia alle spalle hanno preferito andare a lavorare altrove, in altri settori. Le **nuove leve** invece **non hanno** più lo **spirito di sacrificio** che ha contraddistinto le generazioni precedenti. Nessuno è più disposto a fare un lavoro su turni spezzati, che non garantisce uno stile di vita regolare, che impiega nel fine settimana e durante le festività. Dato il turnover elevatissimo i ristoratori credono che investire risorse e tempo nella formazione di chi - se va bene - dopo un anno li lascerà, non ha senso. Qui commettono l'errore di ritenere che il turnover sia una causa e non un effetto. Infatti, qualsiasi collaboratore inserito in un posto di lavoro che non gli consente possibilità di crescita economica, lavorative e personale alla lunga tende a demotivarsi e a mollare"*.

Ed è proprio qui che entra in gioco il corso "Camerieri Venditori". *"La **figura del cameriere** oggi giorno dev'essere intesa **non più in senso tradizionale**, ovvero come chi porta una pietanza da un punto A ad un punto B, ma come un fidelizzatore di clienti capace di incrementare continuamente lo scontrino medio. Il cameriere non serve solo a prendere le ordinazioni, ma entra in gioco attivamente nel processo di vendita attraverso un **approccio che definirei simile a quello di un consulente**, sondando i gusti del cliente, rivolgendo domande mirate, aiutandolo e orientandolo nel compiere delle scelte, aumentando quindi la sua percezione e il godimento globale dell'esperienza".*