# Se il personale sbaglia, prima chiediamoci chi lo ha formato

Il cameriere che al secondo giorno di lavoro chiede la cottura del pollo alla griglia, il titolare che porta le bevande al tavolo prima dei bicchieri, lo staff con indumenti da lavoro sporchi da giorni, la mancanza di posate di servizio e piattini di condivisione. Nel suo blog **Diego Ferrari** raccoglie una serie di episodi che ha osservato personalmente in giro per bar e ristoranti, italiani e non, e li usa per porre una domanda scomoda: quanto di questo dipende dal personale, e quanto da chi dovrebbe formarlo? La risposta è netta. Se un imprenditore o un manager non sa lui per primo come si esegue il servizio, non può pretendere che lo sappia un dipendente appena assunto. Formazione significa insegnare i gesti base, ma anche collocare le persone nei ruoli giusti, conoscere i costi e i margini del menu e mettere lo staff nelle condizioni di vendere meglio. Un ragazzo introverso spinto a fare accoglienza aggressiva, scrive Ferrari, non danneggia solo se stesso: brucia anche la cassa. Il ragionamento si lega all'erosione dei margini: quando bollette e materie prime costano di più, sbagliare le dosi o buttare via prodotto pesa molto più di un tempo, quando gli stessi errori venivano assorbiti senza troppe conseguenze. Il cliente, aggiunge, oggi sa cosa beve e cosa mangia, ed è più rapido nel notarlo e raccontarlo. La chiusura di Ferrari è tranchant: chi continua a giustificarsi con un "ho sempre fatto così" è il candidato più probabile a portare presto i libri in tribunale. Le risorse per imparare, oggi, non mancano: manca la volontà di fermarsi a farlo.