La buona riuscita di un ristorante? Dipende dall’ambientazione

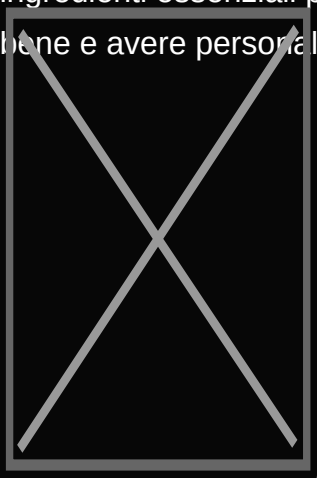
img3300-f387fd5e

Il mangiar fuori, si sa, è un “affare costoso” e la scelta del consumatore, oggi, è sempre più oculata. Pertanto, adesso più che mai, il ristoratore dovrà sfoderare tutte le “personali armi di ospitalità” che possiede, al fine di ambire sempre più alla soddisfazione e alla fidelizzazione del suo cliente. L’ospitalità diventa un’arte se viene a crearsi quella *prodigiosa alchimia* che riesce a combinare, in un perfetto equilibrio, servizio, accoglienza e convivialità e fa diventare l’esperienza di un ristorante davvero memorabile. Il maestro Gualtiero Marchesi afferma che “è quasi inutile che uno chef prepari dei piatti di altissima qualità quando poi fuori dalla cucina non c’è nessuno che li espone nella maniera adeguata. In Italia, continua Marchesi, abbiamo tantissime risorse umane di qualità, specialmente al sud, dobbiamo valorizzarle affinché queste diventino vere e proprie star, riconosciute come tali sia dai clienti che da tutto il mondo della ristorazione”. È in sala che ci si “gioca la partita” per convincere il cliente dell’ottima scelta compiuta. Il cameriere, senz’altro, ha un ruolo da co-protagonista nel processo produttivo, ma dovrà essere supportato da efficienti procedure aziendali che favoriscano il suo lavoro e permettano al cliente di vivere l’esperienza secondo la corporate identity del ristorante. La combinazione di procedure e personale, a mio avviso, può determinare vari tipi di *Ambientazione* in un locale:

- *Ambientazione Ice*, dove procedure lente, inconsistenti e caotiche si combinano con personale freddo, riservato e disinteressato. Il messaggio che arriva al cliente è: non ci importa nulla di te!
- *Ambientazione Mensa Aziendale Anni ’70*, dove procedure efficienti e tempestive si accompagnano a personale insensibile, apatico e distante. Il messaggio che arriva: sei un numero. Fai parte del processo produttivo!
- *Ambientazione Clownesca*, dove ad assenza di procedure e organizzazione, seguono personale amichevole, dedito alla persona, garbato. Il messaggio che arriva: qui non funziona niente, ma siamo tutti così simpatici...

- *Ambientazione Sinfonia*, dove procedure efficienti e personale preparato provvedono all'unisono alla soddisfazione del cliente e alla sua felice permanenza nel locale. Il messaggio che arriva: tu sei la ragione della nostra esistenza e permanenza sul mercato!

Come dico sempre nei miei corsi di Food and Beverage Management, passione e creatività sono ingredienti essenziali per la riuscita di una attività aziendale ristorativa, ma è importante organizzarsi bene e avere personale motivato e professionale.



Paola Imparato è un Hospitality Business Developer e il core della sua Attività è

la formazione manageriale Per le aziende del mondo Ho.Re.Ca. Vive e lavora fra Napoli e Bologna E vanta un'ampia esperienza come Organizzatrice e docente di corsi di Food and Beverage Management, di Restaurant Marketing, di Motivazione Del Personale Stagionale e di Conduzione Profittevole di una startup.

Chi fosse interessato a contattare l'autore può farlo scrivendo a:

www.ppuntoimparato.it – www.thefoodandbeverage.it - www.aprire-un-ristorante.it