

CONOSCENZE PROFESSIONALI GENERALI – MODULO 3 –

APPUNTI SPARSI !!!

3A – Conoscenze di servizio, accoglienza e bevande

Competenza L'esercente sa organizzare e controllare il settore del servizio. Egli realizza la propria offerta di bevande e organizza la procedura di vendita gastronomica, tenendo conto delle aspettative dei clienti e della tutela della gioventù.

Obiettivi didattici

Gestione aziendale Spiegare i principi dell'organizzazione del servizio.

Cos'è il servizio?

- VANTAGGI E BENEFICI PER IL CLIENTE (materiali e non)

Comportamento:

- Sorridente
- Servizioevole
- Tatto
- Psicologia
- Onestà
- Organizzazione
- Iniziativa
- Adattamento
- Bella Presenza

Conoscenze professionali:

- Regole
- Offerta
- Piatti
- Bevande
- Prestazioni della casa
- Cultura generale
- Lingue

Tecnica:

Abilità, destrezza e conoscenza dei vari tipi di servizio.

• Servizio al piatto

Il servizio al piatto, o servizio all'italiana, è lo stile di servizio più diffuso nei ristoranti italiani. È un servizio semplice, rapido e informale, che prevede che le pietanze siano preparate in cucina e poi servite al cliente direttamente nel piatto.

• Servizio all'inglese

Il servizio all'inglese, o servizio al vassoio, è uno stile di servizio di sala in cui le pietanze vengono preparate in cucina e poi servite al cliente su un vassoio dal cameriere. Il cameriere si avvicina al cliente dal lato sinistro e serve il piatto con la mano destra.

• Servizio alla francese

Il servizio alla francese, o servizio in tavola, è uno stile di servizio di sala in cui le pietanze vengono preparate in cucina e poi servite al cliente direttamente al tavolo dal cameriere. Il cameriere si avvicina al cliente dal lato sinistro e serve il piatto con la mano sinistra.

• Servizio al guéridon

Il servizio al guéridon è uno stile di servizio di sala in cui le pietanze vengono preparate e servite al tavolo del cliente su un carrello di servizio, chiamato guéridon. Il servizio al guéridon è uno stile di servizio formale che viene spesso utilizzato in ristoranti di alta classe e banchetti

• Servizio Self Service

Il servizio self-service è un tipo di servizio in cui i clienti si servono da soli. Questo tipo di servizio è comune nei ristoranti a buffet, nei supermercati e in altri luoghi in cui i clienti possono scegliere i propri prodotti o servizi.

Fisico:

- Resistenza
- Nervi saldi
- Corpo sano
- Occhio attento
- Memoria
- Destrezza

MeP (materiale) del cameriere:

- Cavatappi
- Accendino
- 2 penne
- Blocchetto
- Raccogli briciole
- Tovagliolo
- Portamonete (se serve)

Settori di attività:

Mise e place
tutti i lavori preparatori che agevolano il servizio

Rapporti con clientela
Attitudini: comportamento, autocontrollo, intuizione

Vendita
Consulenza, cifra d'affari, rapporto col cliente

Requisiti richiesti:

- gentilezza
- pulizia
- onestà

Lavori principali:

- Arieggiare
- Illuminazione
- Aspirapolvere
- Pulire tavoli e sedie
- Spolverare

Mattino

- Servizi igienici
- Buffet
- Esterno
- Sala
- Mise en place

- Fiori e giornali
- Menu e Carta
- Guardaroba
- Vetri

Sera

- Cassa
- Comande x domani
- Frigo e congelatori

- Arieggiare
- MeP cantina
- Sedie sui tavoli
- Servizi igienici
- Posaceneri

- Rifiuti
- Luci
- Chiudere la porta!

NOTA: Una volta ben chiaro l'organigramma, le gerarchie e le peculiarità di tutto il nostro staff è utile procedere, per lo svolgimento di tutti i compiti, alla creazione di specifiche check list. Questo ci garantisce organizzazione, pianificazione, controllo e miglioramento dei processi.

Gestione del materiale di servizio	Saper dare descrizioni in dettaglio su: tovagliato, stoviglie e posate speciali, bicchieri con rispettive misure di miscita, vasellame, argenteria e accessori di servizio.
Assistenza agli ospiti	Conoscere le regole di servizio.
	Accogliere e orientare il cliente.
Vendita	Elencare i principi della psicologia di vendita.
L'incasso e sistemi di controllo	Capire il comportamento corretto e l'arte del saper vendere.
	Spiegare le tecniche di vendita nella ristorazione.
	Saper elencare i vari tipi d'incasso.
	Saper gestire correttamente i reclami.

[vedi lista 76 domande - allegate]

I PIANI DI LAVORO:

FATTORI

- Orari
- Chiusure
- Festivi
- Banchetti
- Eventi
- Assenze
- Pregi del personale
- Difetti del personale
- Desideri del personale
- Meteo
- Ferie de personale

Obiettivi aziendali:

- Efficienza
- Rendimento
- Risparmio
- Obiettivi
- Crescita
- Progetti
- Politica aziendale

Obiettivi personali:

- Famiglia
- Salute
- Svaghi
- Cultura
- Politica
- Religione
- Sport

Obiettivi professionali:

- Soddisfazione
- Apprezzamenti
- Realizzazione
- Iniziativa
- Contatti
- Salario
- Sicurezza

CONCEPIRE GLI OBIETTIVI IN MODO ARMONIOSO, RIDUCENDO AL MINIMO LA POSSIBILTA' DI CONFLITTI TRA DI LORO.

LA CORRETTA GESTIONE DEL CLIENTE:

La riservazione

- Rispondere subito al telefono
- Presentarsi al telefono in maniera completa e professionale
- Rispondere sempre in tono competente e amichevole
- Fare una corretta riservazione
- Riconoscere i clienti abituali
- Avere persone addette alle riserve
- Richiamare i clienti che hanno lasciato messaggi
- Proporre altre date se il locale è pieno

All'arrivo del cliente

- Ristorante ben segnalato
- Parcheggio sufficienti e riconoscibili
- Entrata chiara
- Menu e carta aggiornati

Nel locale

- Accogliere calorosamente il cliente
- Usare il nome dei clienti abituali
- Organizzare il guardaroba efficiente
- Agevolare l'attesa del tavolo (*aperitivo, etc*)
- Accompagnare i clienti al tavolo

Al tavolo – Comanda

- Il tavolo dev'essere già pronto e di gradimento del cliente (*chiederglielo*)
- Offrire la possibilità di ordinare un aperitivo
- Non mettere fretta al cliente (*tipo: la cucina deve chiudere, ...*)
- Il cliente NON deve aspettare troppo
- La carta dev'essere curata e aggiornata
- Il menu dev'essere preciso e chiaro (*NO nomi di fantasia non spiegati*)
- Prendere subito l'ordine delle bibite
- NON spingere troppo i vini costosi
- Prezzi coerenti alcolici/analcolici
- Il cameriere deve conoscere alla perfezione l'offerta
- Il cameriere deve proporre il piatto del giorno
- Il cameriere deve avvisare se qualcosa non è più disponibile
- Menu e carta devono essere puliti e aggiornati
- Il cameriere deve accettare le richieste speciali senza indugio
- OVVIAMENTE devono esserci piatti vegetariani
- La comanda non deve contenere errori

Pietanze e bibite

- Le pietanze DEVONO essere servite insieme e alla temperatura corretta
- Il cliente non devono aspettare troppo (eventuali ritardi vanno giustificati)
- Il cameriere deve essere sempre cortese
- Completare la MeP secondo

- necessità con cortesia e professionalità
- Augurare un buon pasto
- Accertarsi che tutto stia andando bene
- Portare subito via i piatti sporchi
- (eventualmente) sostituire regolarmente i posacenere

Pagamento

- Portare il conto appena richiesto
- Chiedere se si deve suddividere il conto
- Ricordarsi esattamente cosa ordinato
- Non fare errori nel conteggio
- Maneggiare le carte di pagamento davanti al cliente

- Non sbagliare i resti in contanti
- Dare il giusto riconoscimento alle mance
- Chiedere se serve copia della fattura
- Predisporre pagamenti posticipati per clienti abituali

La partenza

- Assistere al guardaroba
- Accompagnare all'uscita
- Verificare se serve un taxi
- Avvisare di prossime novità

LA RISERVAZIONE

Al momento della prenotazione al cliente dev'essere fatto:

- Richiedere giorno e data e ora
- Richiedere quante persone
- Richiedere nome di riferimento
- Richiedere recapito telefonico
- Richiedere se ci sono esigenze alimentari particolari
- Richiedere tavolo e luogo desiderato (*se possibile*)
- Richiedere se ci sono esigenze varie (torta, vini, eventi, etc.)
- Lasciare il proprio nome

L'OFFERTA DELLA CASA

Conoscenza delle pietanze

- Conoscere la merce a disposizione
- Provenienze ed eventuali allergeni
- Piatti leggeri e pesanti
- Tempi di cottura
- Spiegazioni di nomi di fantasia
- etc.

Conoscenza delle bevande

- Provenienza
- Carattere
- Preparazione
- Temperatura di servizio
- Misure di miscita
- Abbinamenti cibo-vino
- Bicchieri appropriati
- etc.

LA VENDITA

La vendita passiva

- nessun consiglio al cliente
- consegna senza commenti
- l'"ospite" si arrangia
- ESEMPIO: self service/fast food

La vendita attiva

- Guidare l'ospite
- Capire i desideri
- Consigliarlo
- Proporre alternative
- Domandare

La vendita supplementare

Ciò che riusciamo a vendere oltre al piatto principale

- Aperitivo
- Antipasto
- Primo piatto
- Mezze porzioni
- Dessert
- Caffè
- Digestivi
- etc.

Tipi di domande

Suggestiva:

- Attira l'attenzione
- Rompe il ghiaccio
- Stabilisce un rapporto di fiducia

ES: "È troppo tardi per un aperitivo?"

Aperta:

- Inizia con Cosa, chi, come, quando, perché, etc...

ES: "Come desidera la cottura del filetto?"

Alternativa:

- Indirizza la scelta del cliente
- Si propongono delle alternative

ES: "La bistecca la preferisce con un'insalata o con delle patate al forno?"

Chiusa:

Prevede come risposta solo un sì o un no. È introdotta da un verbo.

ES: "Desidera altro?"

NOTA: Proporre un consiglio personale crea un rapporto di fiducia col cliente e lo fa sentire esclusivo.

La piramide di Maslow è una teoria psicologica che descrive una gerarchia dei bisogni umani. Possono essere suddivisi in cinque categorie e disposti in una piramide, con i bisogni più fondamentali alla base e i bisogni più complessi in cima.

In estrema sintesi, la piramide di Maslow può essere riassunta come segue:

- **Bisogni fondamentali:** cibo, acqua, riparo, sonno
- **Bisogni di sicurezza:** sicurezza fisica, finanziaria, emotiva
- **Bisogni di appartenenza:** relazioni significative
- **Bisogni di stima:** apprezzamento e rispetto
- **Bisogni di auto-realizzazione:** realizzazione del proprio potenziale

I bisogni più bassi devono essere soddisfatti prima che i bisogni più alti possano essere motivazionali.

Ad esempio, se una persona è affamata, non sarà motivata a cercare relazioni sociali.

La piramide di Maslow è stata criticata per essere troppo rigida e per non tenere conto delle differenze individuali. Tuttavia, rimane uno strumento utile per comprendere la motivazione umana.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

ovvero **COME TRASFORMARE UN RECLAMO IN OPPORTUNITÀ**

Premessa:

- Nessuno è perfetto
- Possiamo commettere in continuazione grandi o piccoli errori
- Il professionista gestisce il cliente insoddisfatto
- Le nostre capacità e competenze sono messe alla prova

Perché il cliente reclama?

- Sta attirando la nostra attenzione
- In realtà ha ancora fiducia e vuole un motivo per restare/tornare
- È molto peggio un cliente che non reclama e sparisce

Attenzione:

- Solo il 4% degli insoddisfatti avanza un reclamo
- Il 96% lo perdiamo e diventa pubblicità negativa
- Il cliente scontento parla di voi di più di quello soddisfatto
- Inoltre non conosceremo mai il motivo

La soluzione:

- Incoraggiare il cliente a parlare
 - Domandare cos'è effettivamente accaduto
- Essere ricettivi
 - Ascoltare davvero il cliente
- Restare calmi
 - il cliente esagera e mente
- Ascoltare fino alla fine e ignorare le pause
- Dare solo riconoscimento alla comunicazione
 - Non dare né torto né ragione al cliente
- Riconoscere gli errori senza giustificazioni
- Rinforzare i punti di accordo
- Risolvete e verificate con una comunicazione diretta che anche per il cliente sia risolto davvero

IL CLIENTE NON HA SEMPRE RAGIONE ma è sempre la ragione del nostro lavoro e come tale va trattato.

Generi e tipi di servizio Regole e tecniche di servizio	Elencare i modi e i tipi di servizio.
	Lavoro pratico: in base alla scelta del menu: Eseguire una corretta mise en place al tavolo e sul guéridon e consigliare i vini in abbinamento.
	Saper spiegare le regole e le tecniche di servizio.
	Conoscenza delle regole principali per effettuare il servizio al tavolo.

[vedi materiale per prova pratica - allegato]

Bevande senz'alcool	Nozioni base sul caffè, tipologia, mescita.
Birra	Sintesi della produzione, gestire al meglio il servizio della birra.
Vinificazione	Vinificazione in rosso, differenza tra bianco-rosato e rosso.
	Conoscere e stilare una carta bevande secondo la legge.
	Saper stilare una carta vini.
	Caratteristiche principali di una cantina di conservazione.
Conoscere e saper leggere un'etichetta dei vini.	
Vini speciali	Conoscere e distinguere gli spumanti.
Canton Ticino vitivinicolo	Viti, Doc, regole disciplinari, vitigni e tipologie.
Svizzera vitivinicola	Principali cantoni vinicoli svizzeri, denominazioni, vini e vitigni più diffusi.
Aperitivi, distillati, liquori e amari	Distinguere tra loro la differenza e la sintesi della distillazione.
Abbinamento cibo-vino	Saper consigliare e servire un vino con criteri di concordanza in base alla scelta del piatto.

[vedi materiale bevande – Baccarin - allegato]