

# L'accoglienza al ristorante

Gp.Studios – Via del Cavone 7, 47100 Forlì – tel e fax 0543 84099 – [www.gpstudios.it](http://www.gpstudios.it) – [info@gpstudios.it](mailto:info@gpstudios.it)

La prima impressione che l'avventore riceve dalla vostra attività è quella che lo predispone favorevolmente o meno al consumo e nel tempo lo invoglierà a ritornare.

Essa è influenzata da diversi fattori, prima di tutto l'impressione fornita dal personale di servizio.

## Il rapporto con il cliente

Il rapporto con il cliente è fondamentale per la buona riuscita del servizio nella sua totalità: un qualsiasi motivo di insoddisfazione, anche minimo, potrebbe compromettere la conquista del cliente che ci troviamo di fronte, abituale o nuovo che sia.

Chi serve il cliente costituisce il biglietto da visita dell'attività, la rappresenta, e fornisce le basi per una prima valutazione .

La cordialità prima di tutto, in quanto la priorità è quella di creare un rapporto umano con il cliente prima ancora che il mangiare o il bere influiscano sul suo giudizio.

L'accoglienza del cliente prevede due momenti distinti:

- Il saluto di benvenuto
- La sistemazione dell'ospite al tavolo

È compito di tutto il personale di servizio accogliere e far sentire a proprio agio il cliente sin dal primo momento .

Le regole per un buon saluto sono poche e semplici:

1. Mai far attendere l'ospite;
2. Andargli incontro mentre entra nel locale;
3. Salutarlo per primi guardandolo in volto;
4. Quando è possibile, personalizzare il saluto facendo seguire il nome o il titolo del cliente

La regola d'oro in ogni caso è mai abbandonare l'ospite.

Una buona gestione delle prenotazioni è fondamentale per evitare spiacevoli inconvenienti e per massimizzare la vendita dei posti a sedere in modo da riempire il locale.

Essa permette di organizzarsi al meglio la rotazione dei servizi, onde evitare inutili attese e perdite di tempo prezioso e qualsiasi tipo di spreco sia al cliente che al locale

Al momento della prenotazione è meglio avere un unico libro o agenda delle prenotazioni, in modo che chiunque si trovi a gestirle possa coordinarsi con i colleghi.

Sarà bene chiedere:

1. Cognome e nome del cliente (se la prenotazione avviene telefonicamente sarà opportuno annotare il numero, per eventuali comunicazioni e controlli);
2. Numero delle persone;
3. Ora di arrivo;
4. Particolari richieste (preferenze sul menù, posizione del tavolo etc...);
5. Presenza o meno di bambini e disabili.

La questione riguardante la sistemazione ai tavoli dei commensali è molto più complicata di quello che si possa immaginare.

Le consuetudini che la regolano (protocollo, galateo, etichetta) sono infatti svariate e dipendenti da etnie, religioni etc..., la cui numerosità e varietà fanno sì che l'argomento sia impossibile da considerare univocamente.

## La sistemazione ai tavoli

L'assegnazione dei posti a tavola dipende dalla formalità o solennità che si vuole dare all'incontro.

Se si tratta di un incontro informale, le persone potranno sedersi liberamente, dove meglio credono o in ordine d'arrivo.

Altrimenti bisogna seguire alcune delle svariate regole che si possono trovare sull'argomento:

- Evitare che persone incompatibili siedano vicine;
- Avvicinare le persone con interessi comuni;
- Dividere i colleghi di lavoro e le coppie;
- Impedire l'isolamento di chi non conosce gli altri invitati.

## Diverse tipologie di clientela

Esistono molti tipi di clientela e lavorando si impara a conoscerli, riconoscerli e infine valutarli.

È necessario allenare lo spirito d'osservazione giorno per giorno.

In questo modo riuscirete a capire le loro esigenze e le loro reazioni in modo da classificarli in vere e proprie categorie distinte.

La classificazione aiuterà poi ad approcciare ogni singolo cliente nel migliore dei modi e a sfruttare consapevolmente le capacità professionali, risparmiando inutili delusioni.