

Quei 5 pericolosi errori comuni che commettono i ristoratori

Sarà certamente capitato a molti di noi di aver sentito dire dai proprietari dei ristoranti, una o più delle seguenti affermazioni, spesso irritati o magari – ancora peggio – frustrati:

“Accidenti! Le vendite non vanno più così bene!”

“La crisi sta riducendo il mio lavoro!”

Oppure: *“Lavoro 20 ore al giorno e non riesco a guadagnare un euro!”*

Dobbiamo essere onesti con noi stessi: possiamo prendercela con il personale inefficiente, con la crisi, con la clientela e così di seguito, ma la realtà è che per scoprire cosa davvero non va, è necessario guardarsi allo specchio.

L'esperienza e la pratica mi hanno consentito di osservare che spesso gli errori che molti ristoratori commettono sono comuni e, di certo, non impossibili da evitare.

Con questo articolo desidero evidenziare quali siano questi 5 principali errori e come sia facile non commetterli in futuro.

Vediamoli subito insieme.

1. **Assenza di obiettivi chiari e definiti.**

Quante volte l'abbiamo già detto sul nostro blog? Non avere obiettivi **chiari** e **definiti** è **l'inizio della fine**.

Partiamo dal presupposto che gli utili non sono qualche cosa che “arriva” a fine anno, ma rappresentano qualche cosa da definire, progettare e pianificare con cura.

Tu – ristoratore professionista che stai leggendo questo articolo – hai veramente chiaro quello che vuoi fare con la tua attività? Hai definito con chiarezza quale è il tuo obiettivo di fatturato? Hai calcolato di quanto devi aumentare la spesa media dei tuoi clienti? Hai monitorato con cura gli aumenti dei costi e quanto questi ultimi incidano sul profitto che stai perseguendo?

Se non hai veramente chiaro quello che vuoi ottenere, non potrai mai raggiungerlo. È una legge semplice ma tragicamente efficace. *No obiettivi? No party!*

Nel definire questi obiettivi ricorda che, per fare un paragone con il mondo sportivo, la ristorazione non è uno sport individuale ma di squadra. Nel definire ciò che è necessario fare, devi sempre coinvolgere il tuo personale.

La verità di fondo a tutto ciò è che se continuerai a non porti obiettivi chiari e raggiungibili non potrai che divenire l'ennesima vittima delle "circostanze".

Quest'assenza di programmazione non deve però bloccarti o farti pensare che sia impossibile lavorare senza commettere errori. Talvolta anche il semplice stabilire dei piccoli traguardi può essere utile, non solo a raggiungere obiettivi più grandi ma anche a tenerti allenato a svolgere tale attività. Prova a porti come primo traguardo per esempio, quello di aumentare la spesa media per coperto di un euro in un determinato periodo dell'anno. Raggiungere questo valore sarà già una piccola grande vittoria e ti stimolerà a fare molto di più.

2. Non disporre delle appropriate attrezzature.

C'è una cosa che è peggio di non conoscere gli obiettivi da raggiungere: conoscerli, volerli fortemente raggiungere ma *non avere a disposizione le attrezzature adeguate per farlo.*

Ho conosciuto ristoranti non disporre di sufficienti posate o

bicchieri. Ne ho visti molti servire vino nei bicchieri per l'acqua o servire aperitivi in quelli per la birra.

Quanti ristoranti non hanno sufficienti menu, quanti usano vecchie e non adeguate padelle, quanti ancora pensano di poter raccogliere e gestire gli ordini e il conto ancora con carta e penna?

Sia utile a tutti ricordare che se un cliente può disporre di un buon coltello, la carne che ha ordinato risulterà essere più morbida così come un buon vino sarà meglio apprezzato se servito in un adeguato bicchiere e così via.

Non disporre della giusta attrezzatura oltre a non consentire di lavorare al meglio, determina anche una certa frustrazione nello staff – il quale trovandosi in difficoltà, trasformerà questa mancanza in un alibi e nella migliore delle ipotesi, si demotiverà (lo stesso ragionamento vale per le attrezzature non mantenute o tenute con scarsa cura).

Molti sono abituati a pensare che questi aspetti siano di poco conto, ma per te che cerchi sempre di fare *“piatti di qualità”* non devono esserci compromessi: non puoi e non devi utilizzare attrezzature inadeguate sia in cucina sia in sala.

3. Mancanza di equilibrio tra management e proprietà.

Moltissimi ristoranti italiani sono, come si dice in gergo tecnico, “stand-alone” e gestiti in modo diretto e spesso anche familiare.

Ogni ristorante ha però bisogno di essere le due facce della medaglia. Essere titolare di un ristorante e al contempo anche manager, non sono attività in contrapposizione ma assolutamente *complementari*.

In altre parole, dobbiamo lavorare nel ristorante e per il ristorante. La parte che preferisci, ho pochi dubbi, è sicuramente quella relativa allo “stare dentro” al ristorante

a parlare con i preziosi clienti e a verificare che tutte le cose vadano nel verso giusto, ma – pensaci bene – anche la parte da svolgere “in ufficio” non è male. Osservare come evolve la tua attività, monitorare a 360° gradi tutte le operazioni, stabilire gli obiettivi, controllare il food cost e via dicendo, sono attività di fondamentale rilievo.

Probabilmente la tua presenza in sala è pure fondamentale, ma anche lavorare per migliorare la gestione del ristorante cercando di far stare meglio sia gli ospiti sia chi ci lavora, non è un’attività di poco conto.

Capire e gestire questo equilibrio consentirà al tuo ristorante di crescere e migliorare le nostre performance. Ricorda sempre che potrai migliorare le singole fasi del ristorante solo se sarai in grado di misurarle numericamente. *Nel tuo ufficio!*

4. Non avere priorità.

Se tutto è importante, allora non è importante niente! Può sembrare una frase banale ma fermati e rifletti: **è l’assoluta verità.**

Nessuno sarà mai in grado di fare tutto nello stesso tempo, quindi è ovvia la necessità di identificare quali aspetti hanno maggiore importanza e iniziare da lì. Tutti i ristoranti sono diversi: ognuno ha la propria particolare atmosfera, proposta gastronomica, servizi, personale e così via. Parrebbe quindi impossibile enunciare ciò che – per ogni differente ristoratore – riveste la massima importanza. ***Spetta però a te stabilire la lista delle priorità della tua attività.***

Determinare le priorità ti consentirà di semplificare le cose e di focalizzare l’attenzione su poche cose alla volta partendo da quelle più importanti. Ma ricorda un piccolo suggerimento: queste cose devono essere importanti per i tuoi clienti, oltre che per te.

5. **Non anticipare mai le problematiche.**

Anticipare le problematiche vuol dire avere già disponibili determinate soluzioni prima ancora che si presentino i problemi.

Significa soprattutto trovare i problemi prima che lo facciano i clienti.

Facciamo alcuni esempi pratici, di seguito.

Perché non indire una riunione settimanale tra cucina e personale di sala, verificando la composizione della linea di produzione e lasciando gli chef spiegare i piatti con dovizia di particolari a tutto il personale? Di certo, ciò ti consentirà di azzerare tutte le problematiche di rapporto tra cliente e personale sulle richieste di informazioni sui prodotti; quante volte abbiamo sentito i camerieri rispondere ai clienti “ vado a chiedere in cucina” quando viene loro richiesto come è fatto un piatto?

Il cameriere che conosce bene materie prime e preparazione di un piatto sarà certamente più bravo a presentarlo ai clienti, oltre che a venderlo con più facilità e sicurezza.

Altro esempio: allenarsi a usare i palmari per prendere le comande, lascerà più tempo al personale per cercare di vendere meglio i giusti piatti ai giusti clienti.

E ancora: prepararsi a rispondere nel giusto modo a eventuali lamentele dei clienti, potendo anche avere pronte possibili soluzioni, non potrà che giovare alla reputazione del ristorante e al suo relativo fatturato. Mi piace sempre ricordare che è 10 volte più costoso reperire un cliente nuovo piuttosto che mantenerne uno esistente. Una lamentela risolta rappresenta un cliente felice che tornerà.

Per concludere: prova a stampare questi 5 punti in un foglio di carta e affiggilo in bella vista nel tuo ufficio. Sono

sicuro ti sarà utile vederlo e rivederlo per spronarti a fare quanto appena scritto.

Buon lavoro!

Ecco la tua breve Check List

- 1. Assenza di obiettivi chiari e definiti.**
- 2. Non disporre delle appropriate attrezzature.**
- 3. Mancanza di equilibrio tra management e proprietà.**
- 4. Non avere priorità.**
- 5. Non anticipare mai le problematiche.**