

RISTORATORI E ALBERGATORI: “NON TROVIAMO PIU’ DIPENDENTI, PREFERISCONO REDDITO CITTADINANZA”

25 Marzo 2022



PESCARA – Dagli aspiranti camerieri che chiedono “di poter lavorare in nero per non perdere il reddito di cittadinanza” ai candidati che, dopo un primo colloquio, spariscono letteralmente nel nulla. Da quelli che “si rifiutano di lavorare nel fine settimana” a cuochi e baristi “con famiglia e mutuo a carico che, a causa della pandemia, hanno abbandonato la professione in favore di occupazioni più stabili.

Sono queste alcune delle facce della crisi del personale che da diversi anni a questa parte attanaglia hotel, ristoranti e bar di tutta Italia: una crisi che colpisce in particolar modo la Riviera romagnola, dove più che altrove reperire dipendenti qualificati è diventata un’impresa. I nodi del mercato del lavoro saranno al centro dell’edizione 2022 di “Camerieri Venditori”, il corso dal vivo dedicato alla vendita professionale di sala, in programma martedì 29 marzo al Palazzo dei Congressi di Riccione (Rimini).

Tra i partecipanti a questa edizione (oltre 1.350 le persone provenienti da ogni parte d’Italia) ci saranno anche ristoratori e imprenditori abruzzesi, pronti a scommettere sulla ripartenza e desiderosi di investire in formazione.

L’evento è promosso e organizzato da Giuliano Lanzetti, titolare del Bounty di Rimini, Ceo e creatore di Pienissimo, azienda leader nel settore della formazione di imprenditori della ristorazione. La quasi totalità dei ristoratori presenti parteciperà insieme al proprio staff. E’ il caso, ad esempio, di Sebastiano Iaria, titolare del Mamas di Reggio Calabria, un veterano dei corsi targati ‘Pienissimo’, che anche quest’anno ha deciso di compiere un investimento importante finanziando la trasferta e la formazione per tutti i componenti del suo staff (in tutto 14 persone).

“Molti ristoratori – spiega Giuliano Lanzetti – ignorano o non vedono l’importanza che il ruolo del cameriere comporta nelle vendite e nella fidelizzazione del cliente. È a tutti gli effetti il biglietto da visita del locale. Con la pandemia molti professionisti del settore con un mutuo e una famiglia alle spalle hanno preferito andare a lavorare altrove, in altri settori. Le nuove leve invece non hanno più lo spirito di sacrificio che ha contraddistinto le generazioni precedenti. Nessuno è più disposto a fare un lavoro su turni spezzati, che non garantisce uno stile di vita regolare, che impiega nel fine settimana e durante le festività. Dato il turn over elevatissimo i ristoratori credono che investire risorse e tempo nella formazione di chi – se va bene – dopo un anno lo lascerà, non ha senso. Qui commettono l’errore di ritenere che il turn over sia una causa e non un effetto. Infatti, qualsiasi collaboratore inserito in un posto di lavoro che non gli consente possibilità di crescita economica, lavorativa e personale alla lunga tende a demotivarsi e a mollare”. Ed è proprio qui che entra in gioco il corso “Camerieri Venditori”.

“La figura del cameriere oggi giorno dev’essere intesa non più in senso tradizionale, ovvero come chi porta una pietanza da un punto A ad un punto B, ma come un fidelizzatore di clienti capace di incrementare continuamente lo scontrino medio. Il cameriere non serve solo a prendere le ordinazioni, ma entra in gioco attivamente nel processo di vendita attraverso un approccio che definirei simile a quello di un consulente, sondando i gusti del cliente, rivolgendo domande mirate, aiutandolo e orientandolo nel compiere delle scelte, aumentando quindi la sua percezione e il godimento globale dell’esperienza”.

“Sul palco del Palacongressi di Riccione affronteremo tantissime tematiche: come aumentare il valore dei nostri collaboratori facendoli sentire gratificati, come creare una comunicazione tra noi e il nostro staff, come stimolare i camerieri ad essere più attivi e propositivi verso il cliente, come imparare a costruire un team affiatato e formato, come attuare strategie per aumentare lo scontrino medio, come riconoscere immediatamente quali persone eliminare dallo staff. Ma ci focalizzeremo anche sulla gestione delle lamentele che arrivano dalla sala, trasformando un elemento potenzialmente negativo in qualcosa di positivo che il cliente ricorderà a lungo”, prosegue la nota.

Risultati che si riflettono direttamente sulla crescita del locale. “In generale l’aumento di fatturato connesso alla frequenza di Camerieri Venditori è del 30%. Questa è una media, ma ci sono attività che hanno un aumento percentuale maggiore e delle attività che ne hanno meno, ma tutte hanno un’impennata. La cosa che si nota subito è l’aumento del coperto medio (alcuni alzano di un euro, altri anche di trenta euro). In secondo luogo i camerieri mettono in campo strategie di fidelizzazione dei clienti, divenendo in grado di regalare un’esperienza che eccede le aspettative. In ultimo, ritornano a casa motivati, capiscono cosa significhi gestire un locale, hanno una visione diversa del loro lavoro (percependo quale sia il loro vero valore e la loro vera funzione) e infine iniziano a sposare l’azienda”.