



---

# **OPERATORE DELLA RISTORAZIONE**

---

## **PRINCIPALI REQUISITI**

- ☛ Onestà;
- ☛ Umiltà;
- ☛ Lealtà;
- ☛ Pulizia;
- ☛ Volontà, perseveranza e disciplina;
- ☛ Spirito di sacrificio e di iniziativa;
- ☛ Conoscenze culturali e linguistiche;
- ☛ Buona educazione;
- ☛ Bella presenza;
- ☛ Capacità professionale;
- ☛ Amore per il proprio lavoro.



# **ORGANIGRAMMA E QUALIFICHE DEL PERSONALE DI SALA**

## **DIRETTORE DI RISTORANTE**

**E'** il responsabile per l'organizzazione e l'amministrazione del ristorante, piani, grill e grill e ricevimenti. Con il maître stabilisce:  
sce:

👉 I turni di servizio;



👉 I riposi e le ore di presenza.

👉 **Abito**

👉 Per il lunch :

👉 Giacca grigio-scura (fumo di Londra)

👉 Camicia bianca

👉 Pantaloni rigati grigio e nero

👉 Cravatta lunga nera

👉 Calzini scuri

👉 Scarpe nere

👉 Per il dinner:

👉 Vestito scuro o smoking con gilet



## MAÎTRE d'HOTEL

Collabora con il direttore e con il capo cuoco alla stesura del menù del giorno ed ai menù per banchetti.

- ✎ Riceve i clienti;
- ✎ Assegna i posti ai clienti;
- ✎ Stabilisce e controlla i turni di servizio del personale.
- ✎ Le doti sono:
- ✎ Distinzione, eleganza e scioltezza nei movimenti;
- ✎ Buona cultura e perfetta conoscenza della lingua;
- ✎ Padronanza della cucina regionale, nazionale e internazionale.

### Abito

- ✎ Per il lunch:
- ✎ Giacca crema;
- ✎ Camicia bianca;
- ✎ Pantaloni neri con bordi laterali di rosso
- ✎ Cravattino nero;
- ✎ Calzini scuri;
- ✎ Scarpe nere.
- ✎ Per il dinner:
- ✎ Smoking nero.



## SOMMELIER

Cultore e profondo conoscitore del vino.

I compiti sono:

- ✎ Propone e abbina i vini ai cibi;
- ✎ Guida il cliente nella scelta dei vini;
- ✎ Controlla che tutti i vini elencati nella carta dei vini siano in cantina;
- ✎ Cura il servizio, la presentazione delle bottiglie, il decantage, la scelta dei bicchieri per particolari tipi di vino.
- ✎ Segue attentamente i cambiamenti della carta
- ✎ Prende visione dei menù e stabilisce una linea di vini da abbinare per esaltare meglio il sapore, il profumo e la fragranza dei piatti presentati.
- ✎ Ottimo collaboratore del maître.

### ✎ Abito

- ✎ Per il lunch e per il dinner:
- ✎ Giacca blu e marrone oppure bianca;
- ✎ Camicia bianca;
- ✎ Pantaloni grigio-scuro o neri;
- ✎ Cravatta lunga o cravattino nero;
- ✎ Calzini scuri;
- ✎ Scarpe nere.



La giacca è caratterizzata da un grappolo di uva sul petto o dal distintivo AIS/FISAR.

Il sommelier porta al collo il tastevin (scodellino d'argento che consente di esaminare il colore del vino, grazie alle bolle concave (perle) allineate su di un lato, all'interno dello scodellino per il vino rosso, nell'altro lato vi sono delle nervature in rilievo per il vino bianco).

Per il dinner può indossare lo smoking.



## CHEF DE RANG

Ha la responsabilità del rango che gli è stato affidato, cura l'andamento del servizio nella propria sezione.

E' in grado di espletare tutti i servizi:

- ✎ Breakfast, lunch, dinner, buffet, banchetti ecc.
- ✎ Sorveglianza e partecipa alla mise en place nella sala da pranzo e alle pulizie previste nel proprio reparto;
- ✎ E' in grado di prendere le ordinazioni nel suo rango;
- ✎ Provvede al servizio delle pietanze ai tavoli;
- ✎ Conosce l'arte del tranciare, della lampada ecc.
- ✎ Guida e segue il proprio commis.
- ✎ Sono richiesti:
  - ✎ Modi garbati, discrezione;
  - ✎ Tatto nel rapporto con la clientela;
  - ✎ Senso organizzativo;
  - ✎ Conoscenza delle lingue straniere.

### ✎ **Abito**

- ✎ Per il lunch e per il dinner:
  - ✎ Giacca bianca;
  - ✎ Camicia bianca;
  - ✎ Pantaloni neri;
  - ✎ Cravattino nero;
  - ✎ Calzini scuri; Scarpe nere.



## COMMIS

Esegue gli ordini dello Chef de Rang.

- ✎ Provvede al ritiro dalla cucina delle portate che depone sul gueridon o tavolo di servizio;
- ✎ Provvede al debarassage del materiale usato per il servizio in sala;
- ✎ Si occupa della mise en place dei tavoli di servizio, tavoli, consoles e della sistemazione in office del materiale operativo.
- ✎ Esegue il lavoro in silenzio con ordine e diligenza;
- ✎ Dotato di senso pratico opera con spigliatezza.

### ✎ Abito

- ✎ Per il lunch e per il dinner:
- ✎ Giacca bianca o rondin;
- ✎ Camicia bianca;
- ✎ Pantaloni neri;
- ✎ Cravattino bianco;
- ✎ Calzini neri;
- ✎ Scarpe nere.





## **LA SALA RISTORANTE NELL'ALBERGO**

**L**a sala ristorante è ubicata al piano terra, deve avere un facile accesso e deve essere ben collegata legata agli altri reparti interni di distribuzione: cucina, dispensa, caffetteria, office, e plonge.

La sala ristorante deve essere spaziosa, dotata di ampie finestre o vetri scorrevoli su binari e di terrazza.

Le pareti, affrescate con tinte chiare possono essere abbellite da quadri e stampe. Pannelli con specchi, posizionati in posti strategici per dare la sensazione di ampio e del luminoso.

La diversità di stile giocano un ruolo importante nella scelta del pavimento che deve adattarsi all'arredamento.

La moquette può presentare degli inconvenienti specie nella manutenzione e per il consumarsi nel tempo.

La ceramica è ornamentale, anche se sottoposta a rapida usura è utilizzata in alberghi e ristoranti di località marine.

Il marmo e il cotto offrono altre soluzioni da sfruttare nel contesto architettonico del locale.



L'illuminazione deve essere concepita in modo da creare un'atmosfera accogliente e riposante e concorrere alla decorazione della sala.

Importante è infine la climatizzazione della sala.

### Altri locali:

- ✎ Sale speciali
- ✎ Grill room / di lusso
- ✎ Luncheonette
- ✎ Self-service



## ARREDAMENTO E MOBILE

L'arredamento e il mobilio devono rispecchiare lo stile e la categoria del complesso.

Il mobile semplice e funzionale deve integrarsi con i tendaggi, tappeti, moquette, eventuali oggetti ornamentali e gruppi di piante verdi per interni che costituiscono l'arredo.

I tavoli in dotazione in un ristorante possono essere:

- ✎ Rotondi;
- ✎ Quadrati;
- ✎ Rettangolari.

I più usati sono quelli rotondi (per le categorie superiori) e quadrati, raramente si trovano quelli rettangolari.

Le prolunghe (rallonges) sono usate in occasione di ricevimenti e banchetti.

Le mezze lune danno una forma ovale ai tavoli rotondi.

Le sedie devono essere:

- ✎ Comode;
- ✎ Leggere;
- ✎ Solide;
- ✎ In armonia con l'arredamento.

I tavoli di servizio corredati con cassettiere e ripiani, contengono il materiale operativo per l'espletamento del servizio.



Il tavolo da buffet, serve all'esposizione di:

- ✎ Piatti freddi;
- ✎ Antipasti;
- ✎ Frutta;
- ✎ Crudità;
- ✎ Formaggi;
- ✎ Pasticceria.

## **ATTREZZATURE E DOTAZIONE**

Le attrezzature e le dotazioni necessarie per i servizi del ristorante comprendono:

- ✎ Carrello di servizio;
- ✎ Tovagliato e posateria in genere;
- ✎ Porcellana, cristalleria, argenteria.



Tra le attrezzature previste in un ristorante di buon livello non possono mancare:

- ✎ Carrello: per antipasti, per bolliti e arrosti, per le insalate, formaggi, dolci, per flambé;
- ✎ Guéridon di servizio;
- ✎ Carrello-tavolo per servizi piani;
- ✎ Biancheria;
- ✎ Carrello bar;
- ✎ Chafing Dish contenitori di alimenti;
- ✎ Set-fonduta;
- ✎ Rechauds scalda-piatti;
- ✎ Rechaud di servizio;
- ✎ Blocco scaldavivande;
- ✎ Tagliere in legno;
- ✎ Pinza forma prosciutto;
- ✎ Cestini versa-vino;
- ✎ Seau à glace secchio porta ghiaccio;
- ✎ Lampada per flambé
- ✎ ecc.



## IL TOVAGLIATO

La scelta della biancheria di sala richiede competenza e buon gusto, i tessuti più usati sono il misto lino e di cotone, si può trovare nei ristoranti di lusso tovagliato di lino.

Le dotazioni del tovagliato comprende:

- ✎ Tovaglie grandi, medie e piccole;
- ✎ Tovaglie banchetti/buffet per tavoli imperiali;
- ✎ Coprimacchia;
- ✎ Tovaglioli da: tavolo, te, bar;
- ✎ Coprivassoi;
- ✎ Sottobraccio o tovaglioli di servizio;
- ✎ Asciugabicchiere;
- ✎ Mollettoni.



## LA PORCELLANA

Le dotazioni di base sono:

- ✎ Piatti segnaposto (show plate);
- ✎ Piatti fondi, piani, a dessert, a pane-burro;
- ✎ Ravier per burro;
- ✎ Tazze per consommé;
- ✎ Sottotazze per consommé;
- ✎ Tazze da te o per caffè;
- ✎ Sottotazze da te o per caffè;
- ✎ Terriere di diverse misure;
- ✎ Caffettiere di diverse misure;
- ✎ Bicchieri per l'acqua e lattiera;
- ✎ Pirofile: ovali, rotonde, gratin, con bordo alto;
- ✎ Tegami per uova;
- ✎ Coppe conchiglia;
- ✎ Piatti per ostriche;
- ✎ Piatti per uova sode.



## LA CRISTALLERIA

Le dotazioni indispensabili sono:

- ✎ bicchieri a: acqua, vino bianco, vino rosso, degustazione;
- ✎ Flûtes a champagne;
- ✎ Coppe per: gelati, macedonia, spumanti, a doppio fondo per i crostacei, per insalatiere;
- ✎ Caraffe per acqua, a decanter
- ✎ ecc.





## **ARGENTERIA E POSATERIA IN GENERE**

Questa terminologia non sempre sta a indicare materiale in argento o alpaca argentato, comprende utensili e attrezzature realizzate con differenti leghe metalliche come acciaio inox, monichel, nicosil 18/40.

Le dotazioni indispensabili sono:

- ✎ Cucchiali: da tavola, da dessert, per uova, all'ostrica, per antipasto, risotti;
- ✎ Coltelli: da tavola, per bistecche, da dessert, da pesce, a antipasto, da trancio;
- ✎ Forchette: da tavola, da dessert, da pesce, per aragosta, ostriche, lumache, per antipasto, per cocktail;
- ✎ Servizio menages: spargisale, pepe, zuccheriera, vassoi in metallo, ecc.;
- ✎ Cucchiaini da: te, caffè, consommé, ecc.



# REPARTI DI DISTRIBUZIONE E LOCALI ATTIGUI ALLA SALA

**I** reparti e i locali di preparazione e di distribuzione che non sono visibili alla clientela sono:

- **Cucina:** elabora e cura tutti i piatti elencati nel menù del giorno;
- ✎ **Caffetteria:** provvede alla preparazione e alla distribuzione di alimenti, bevande e infusi vari durante il servizio pasti;
- ✎ **Dispensa:** cura la preparazione giornaliera dei cestini di frutta, della macedonia, del servizio formaggio e di eventuali cestini provvigione;
- ✎ **Centro lavaggi:** in questo locale confluisce tutto il materiale operativo che è stato utilizzato per la preparazione, la cottura e la distribuzione di cibi e bevande; Il materiale e le attrezzature



accuratamente lavati e asciugati vengono riconsegnati ai reparti di provenienza.

- ✎ **Office ristorante:** sono adibiti allo stoccaggio delle dotazioni del materiale operativo alla manutenzione e al controllo dell'argenteria, alla preparazione del cambio biancheria, alla preparazione e pulizia del menages alla cura e alla pulizia dei carrelli di servizio;
- ✎ **Bureau:** locale attrezzato con scrittoio, sedia e bacheca, dove il maître predispone i turni di servizio del personale ; in bacheca vengono affissi oltre ai turni le comunicazioni e le disposizioni provenienti dalla direzione.



# ORGANIZZAZIONE E DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI

**L'** organizzazione e la distribuzione dei servizi  
servizi prevede:

- ↳ Elaborazione del piano orario;
- ↳ Assegnazione dei giorni di riposo;
- ↳ Ripartizione dei turni di servizio ristorante, banchetti e altri;
- ↳ Assegnazione dei turni di servizio ristorante e controllo materiale.



## **INVENTARIO E CONSERVAZIONE MATERIALE OPERATIVO**

Il libro inventario è affidato al capo servizio responsabile che se ne fa carico e lo aggiorna, programmando periodici controlli del materiale in dotazione.

## **USO E TENUTA DEL MATERIALE OPERATIVO**

Il corretto uso delle dotazione è affidato alla professionalità di chi le utilizza, conoscere la funzione di ogni singolo oggetto riduce sensibilmente i tempi previsti per il servizio e per lavori di preparazione.

La perfetta tenuta delle stesse rispecchia la coscienza professionale e il rispetto per gli strumenti di lavoro , che consentono al personale di espletare con dignità e soddisfazione la professione scelta.



## **PULIZIA E RIORDINO DEL REPARTO SALA**

La pulizia e il riordino di questo settore è di competenza del personale di fatica e pulizia addetto alla plonge e ai servizi ecologici.

La rifinitura dei dettagli e la manutenzione del materiale operativo dopo il lavaggio sono svolti dal personale di sala.

La pulizia e l'ordine sono requisiti indispensabili in una sala da pranzo.

Il cliente osserva ciò che lo circonda e quindi per evitare inconvenienti, ecco alcune norme che è bene conoscere:

- ☛ La mattina arieggiare i locali per almeno un'ora;
- ☛ Lavare il pavimento;
- ☛ Spolverare ogni giorno con cura mobili e oggetti;
- ☛ Controllare e sistemare l'illuminazione;
- ☛ Pulire e controllare i carrelli e i tavoli di servizio;
- ☛ Selezionare l'argenteria da tavola e sistemarla nei cassetti dei tavoli di servizio;
- ☛ Ripassare tutti gli oggetti in vetro in modo che siano tersi e scintillanti;
- ☛ Innaffiare quotidianamente le piante le piante.



## CAMBIO DELLA BIANCHERIA

Le tovaglie, coprimacchie, tovaglioli, tovagliette per vassoio, per carrelli ecc. vengono divisi per categoria e raggruppati in pacchetti di dieci unità. Il commis annota su di un apposito blocchetto la quantità e la tipologia del tovagliato. Quindi effettua il cambio consegnando il guardaroba/lavanderia la biancheria da lavare.

Dopo la conta e la verifica dei capi provvede a ritirare il corrispondente tovagliato pulito. Il cambio viene effettuato ogni mattina.



# DISPOSIZIONE E NORME DI SERVIZIO

## COPERTO BASE

**I** coperti rappresentano per il gestore del locale il benvenuto e lo stile di servizi che verrà espletato durante la degustazione. I coperti sono rappresentati da:

- ✎ Tovaglioli;
- ✎ Posate;
- ✎ Bicchieri;
- ✎ Piatto segnaposto (show plate);
- ✎ Piattini a pane-burro.

Nella mise en place il solo coperto base prevede:

- ✎ Tovagliolo semplicemente piegato, poggiato, nel piatto segnaposto o in mancanza, a filo del bordo tavolo e in corrispondenza della sedia del commensale.
- ✎ Il coltello da tavola poggiato a 2 cm dal piatto, o dal tovagliolo, sul lato destro e con il filo della lama rivolta all'interno.





- ☛ La forchetta da tavola poggiata alla sinistra, del tovagliolo o, del piatto e alla stessa altezza del coltello.
- ☛ Il bicchiere a vino rosso deve essere disposto a circa ½ cm dalla punta del coltello.
- ☛ Il bicchiere ad acqua leggermente obliquo e alla sinistra di quello a vino rosso.
- ☛ Il bicchiere a vino bianco va messo alla destra di quello a vino rosso.
- ☛ Il flûte o coppa spumante va posizionata dietro e tra i bicchieri a vino rosso e ad acqua.
- ☛ Il piattino a pane-burro deve essere collocato alla sinistra della forchetta da tavola.
- ☛ Il menages - spargisale e pepiera - quasi sempre collocati al centro del tavolo.
- ☛ Vaso a fiori o piantine sempreverdi decorano e completano la preparazione.
- ☛ Le sedie vanno sistemate in modo da sfiorare la tovaglia del tavolo.
- ☛ L'eventuale cambio e/o aggiunta delle posate deve essere fatto prendendo visione dalla comanda delle pietanze ordinate.
- ☛ Nella mise en place del coperto base è preferibile sistemare inizialmente le posate relative ai soli due primi piatti da servire, quindi, procedere alla mise en place delle posate supplementari, di volta in volta, a seconda dei piatti da servire.



✎ Nella sala da pranzo dell'albergo, nei ristoranti in genere, anche di modesto livello, i fiori sono elemento decorativo indispensabile.

## IL RANGO

Nell'espletamento dei servizi di *breakfast, lunch e dinner* è indispensabile suddividere la sala ristorante in più settori definiti ranghi.

Un rango è formato da 6/7 tavoli idealmente collegati tra di loro e prevede una occupazione di circa 20/25 coperti.



## IL MÈNAGE

Con ménage si intendono determinati oggetti in metallo e in vetro, salse e spezie di fondamentale importanza nel servizio dei pasti.

Fanno parte del ménages:

- ✎ Oliera completa di ampolla;
- ✎ Formaggiera completa;
- ✎ Zuccheriera, spargisale, macinapepe;
- ✎ Porta stuzzicadenti;
- ✎ Portasenapiera;
- ✎ Salse e spezie:
  - ✎ Ketchup,
  - ✎ tabasco,
  - ✎ curry,
  - ✎ paprika,
  - ✎ pepe,
  - ✎ senape,
  - ✎ mostarda,
  - ✎ noce moscata,
  - ✎ chiodi di garofano
  - ✎ worchestershiresauce,
  - ✎ ecc.



## LA MISE EN PLACE

**L**etteralmente mise en place significa mettere a posto, cioè la sistemazione del materiale operativo, la preparazione e il riordino della sala ristorante, dei saloni banchetti, dei buffet.

Una mise en place perfetta, accurata e meticolosa, consente che il servizio scorra con scioltezza e senza intralci.

### MISE EN PLACE TAVOLI DI SERVIZIO

**Sul tavolo di servizio non devono mancare:**

- ✎ Piatti - *piani - a dessert - a pane-burro - sottotazze da tè e caffè;*
- ✎ Caraffe - *ad acqua - a vino - a decantazione;*
- ✎ Bicchieri - *ad acqua - a vino - flûte - coppe spumante;*
- ✎ Lavadita;
- ✎ formaggiera; olieria; zuccheriera;
- ✎ Salse varie;
- ✎ Spargisale, macinapepe, porta stuzzicadenti;
- ✎ Posacenere;
- ✎ Vinagrette; limoni;
- ✎ Rechaud da tavola;



✎ **Nei cassetti le posate suddivise per tipo.**

✎ **Nei ripiani:**

✎ Cestini a pane;

✎ tagliere;

✎ porta grissini;

✎ **Una piccola scorta di:**

✎ Coprimacche;

✎ Tovaglioli;

✎ Tovaglie;

✎ Sottobraccia.



## **LA MISE EN PLACE DEL RISTORANTE**

La mise en place del ristorante prevede:

- ✎ Allineamento simmetrico dei tavoli.
- ✎ Controllo dei mollettoni.
- ✎ Mise delle tovaglie sui tavoli e delle tovagliette sui gueridons.
- ✎ Sistemazione delle sedie intorno ai tavoli.
- ✎ Preparazione dei coperti.
- ✎ Controllo della tovaglia del tavolo buffet.



## **SOSTITUZIONE DELLA TOVAGLIA**

La sostituzione della tovaglia durante il servizio avviene in presenza del cliente.

Richiede, perciò, destrezza e velocità nell'esecuzione.

Il cambio della tovaglia, con la tovaglia pulita, avviene quasi contemporaneamente evitando di mettere a nudo il piano del tavolo.

Prima di procedere alla sostituzione poggiare, su di un guerdon, gli eventuali oggetti che sono sul tavolo in cui va effettuato il cambio.



## NORME DI COMPORTAMENTO IN SALA

**Q**uando il personale della sala ristorante apre le porte, ai clienti, ogni Chef de rang e Commis devono essere nel rango di appartenenza, pronti ad espletare il proprio servizio, non dimenticando le seguenti norme:

- ✦ Evitare raggruppamenti di personale e conversazioni superflue;
- ✦ Parlare sempre con tono di voce basso e solo per motivi di lavoro;
- ✦ Salutare sempre con sorriso i clienti,
- ✦ Mantenere un'andatura costante e spedita, ma senza correre;
- ✦ Rispettare i percorsi di servizio, mantenendo la propria destra;
- ✦ Servire sempre con vassoio;
- ✦ Non tenere mai le mani in tasca;
- ✦ Leggere la distinta dei cibi prima del servizio;
- ✦ Non sovraccaricarsi di materiale;



- ☛ Verificare, prima di portarli in tavola, che i piatti di portata siano puliti anche nella parte inferiore.

Essere premurosi, cordiali, e pronti a soddisfare i desideri dei clienti non vuol dire servilismo, ma cortesia, professionalità e spiccato senso dell'ospitalità.

In Svizzera i Commis cambiano il tovagliolo al cliente che ha usato il finger bowl e fanno attenzione a non lasciare le impronte digitali sui piatti e sulle lame dei coltelli.

## **IL CLIENTE**

Nel momento in cui una persona entra nel nostro locale diventa non solo un consumatore, ma un nostro ospite.

Il cliente è la persona più importante che entra nel locale.

La soddisfazione del cliente è lo scopo principale del nostro lavoro.

Rispetteremo sempre le necessità del cliente: un cliente molto esigente è anche una persona che può meglio apprezzare il nostro operato.

Il cliente con i suoi consigli, richieste e osservazioni, può aiutare molto per migliorare la qualità del nostro lavoro, ecco perché lo stimoleremo a esporre le sue considerazioni sul servizio offerto e accetteremo volentieri anche quelle negative.





Se un cliente da dei consigli è segno che ci apprezza e vuole aiutarci.

Stare a contatto con i clienti ci rende felici, qualunque sia il sesso, età e ceto sociale: ogni persona è ricca di qualità, ed entrare in rapporto con tante persone rende noi molto ricchi.

Saper trattare con la gente, capirla, essere sicuri nei rapporti con altri, avere idee brillanti, sentire la voglia di vivere, apprezzare la vita . . . tutto questo grazie al proprio lavoro e alle persone che ci circondano.

## **COME RICEVERE I CLIENTI**

I clienti che entrano in sala devono essere prontamente ricevuti dal Maître o da chi ne fa le veci.

È buona norma:

- ☛ Andare loro incontro.
- ☛ Salutare.
- ☛ Informarsi sul numero dei commensali.
- ☛ proporre il tavolo che incontri il loro favore.
- ☛ Condurre i clienti al tavolo scelto.

Il Maître gli precede, prima fa accomodare le signore e le persone anziane, quindi, tutto il resto. In alcuni casi si dà la precedenza alle persone più importanti.



Rimanere in piedi sulla porta d'ingresso, ignorati da tutti, provoca nel cliente una naturale sensazione di disagio e di imbarazzo e non deprime, certamente, a favore del locale.

## **L'OSPITE**

In Italia il fruitore dei nostri servizi viene chiamato persona, consumatore, cliente, commensale.

All'estero molto spesso è indicato con il termine ospite.

Rifletteteci, la differenza è notevole.

La parola ospite indica che la persona avrà un trattamento premuroso, perché con un ospite fa piacere incontrarsi, stare insieme, conversare . . .

E, di solito, non si indica questa persona come un ospite qualsiasi, ma come nostro ospite.

Facciamo in modo, che tutte le persone che entrano nell'azienda in cui si lavora, siano considerati nostri ospiti.



## IL SERVIZIO

Il successo in questo lavoro è condizionato alla qualità del servizio.

Il servizio di ottima qualità è l'unico che soddisfa e gratifica al meglio il personale di sala.

La perfezione non esiste, ma è un obiettivo verso cui bisogna sempre indirizzare i propri sforzi.

*Se il mediocre è poco - E il meglio non ti basta - scegli la perfezione.*

Bisogna essere sempre molto critici e severi nei propri confronti.

Per giudicare la qualità del servizio bisogna mettersi nei panni del cliente, valutando in modo professionale.

La qualità del servizio che si offre deve sempre essere in discussione: mai dare per scontato o ignorarla.



## LE VARIE FASI DEL SERVIZIO

- ☛ Accogliere adeguatamente il cliente in modo da predisporlo favorevolmente al soggiorno nel locale.
- ☛ Salutare il cliente sorridendo.
- ☛ Chiedere se ha prenotato, quante persone sono, se ha desideri particolari per il tavolo.
- ☛ Offrire in base a disponibilità e richieste, uno o più tavoli.
- ☛ Fare accomodare il cliente.
- ☛ Vendere al meglio i prodotti del locale cercando di offrire i piatti del giorno e soddisfacendo i desideri dei clienti.
- ☛ Consegnare la carta delle vivande.
- ☛ Chiedere se desiderano un aperitivo.
- ☛ Prendere la comanda in base ai desideri e gusti dei clienti e, possibilmente, alle esigenze del locale.
- ☛ Complimentarsi con il cliente per l'ottima scelta e disporre la comanda sul tavolo di servizio.
- ☛ Svolgere un servizio che soddisfi esigenze e desideri dei clienti.
- ☛ Prendere visione della comanda e portarla in cucina per farla marciare.
- ☛ Servire i vari piatti.
- ☛ Seguire discretamente lo svolgimento del pasto, cercando di prevenire i desideri dei clienti e intervenire subito in caso di altre richieste, chiarimenti o reclami.



- ☛ Presentare il conto e provvedere all'incasso.
- ☛ Aiutare il cliente ad alzarsi e prendere eventuali capi di vestiario dal guardaroba.
- ☛ Assicurarsi del pieno soddisfacimento del cliente.
- ☛ Salutare il cliente facendo in modo che abbia un buon ricordo del locale.
- ☛ Accompagnarlo all'uscita, aprendoli la porta, ringraziandolo per la scelta e invitandolo a tornare.