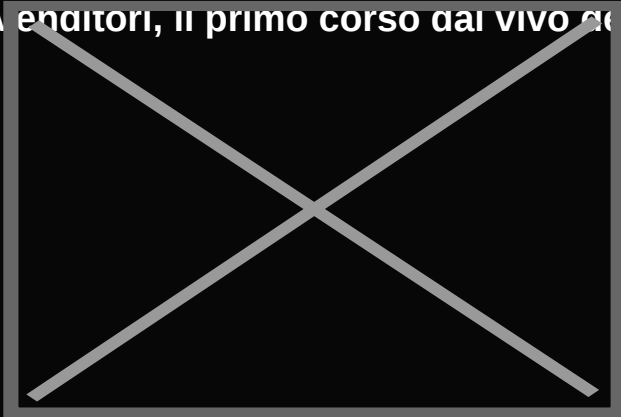


I camerieri del nuovo millennio? Fidelizzatori e consulenti

pienissimo-risto-764ba2f3

Oltre 1.600 ristoratori provenienti da tutta Italia – ma anche da Germania, Svizzera, Belgio e persino dal Sud Africa – si sono dati appuntamento il 3 novembre scorso al Palazzo dei Congressi di Riccione in occasione di Camerieri Venditori, il primo corso dal vivo dedicato alla vendita professionale di sala.



Al centro del corso il tema della crisi del personale, che

da alcuni anni a questa parte affligge il settore della ristorazione. **Come abbattere il turnover** che attanaglia le aziende della ristorazione ed evitare la fuga di cuochi, baristi e camerieri, diventate ormai figure introvabili? **In che modo** è possibile **creare un ambiente di lavoro stimolante** e valorizzare – da un punto di vista formativo ed economico - il proprio staff, dando vita ad una squadra affiatata, motivata, responsabilizzata ed affidabile che possa diventare volano di crescita e sviluppo per l'attività?

Dietro l'iniziativa di Riccione c'è **Giuliano Lanzetti**, titolare del Bounty di Rimini, Ceo e creatore di Pienissimo, azienda leader nel settore della formazione di imprenditori della ristorazione. In occasione di Camerieri Venditori, i ristoratori hanno potuto apprendere come **aumentare il valore dei loro collaboratori** e farli sentire gratificati; come creare una comunicazione efficace con lo staff; come

stimolare i tuoi camerieri ad essere più attivi e propositivi verso il cliente, così da farlo sentire coccolato e fare il primo passo verso la sua **fidelizzazione**; come attuare **strategie per aumentare lo scontrino medio**, grazie alle migliori tecniche di vendita; come riconoscere immediatamente quali sono le persone da eliminare dallo staff; come imparare a **costruire un team affiatato** e formato, in grado di risolvere qualsiasi problema; come abbattere drasticamente il turnover nel locale, mettendo in piedi una squadra affiatata che ama il suo lavoro.



*“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 turnover elevatissimo i ristoratori credono che investire risorse e tempo nella formazione di chi - se va bene - dopo un anno li lascerà, non ha senso. Qui commettono l'errore di ritenere che il turnover sia una causa e non un effetto. Infatti, qualsiasi collaboratore inserito in un posto di lavoro che non gli consente possibilità di crescita economica, lavorative 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”.