

# linea diretta

MARZO 2022  
www.cc-cash.it

PROFESSIONISTI AL SERVIZIO DELLA QUALITÀ

**"PANINEIDE"  
ATTO PRIMO**

**INCHIESTA:**

**PASQUA 2022  
COME PREPARARSI  
ALLE SORPRESE**

**UOVO SI NASCE  
NON SI DIVENTA**





# PER DIVENTARE PIÙ FORTI SEGUITE GLI STANDARD

*di Giacomo Pini CEO di GP Studios\**

Flessibili sì, ma con metodo

Avete mai mangiato un panino McDonald's nella vostra città? E in un qualunque altro posto a centinaia di chilometri di distanza? A prescindere che possa piacere o meno, il panino è sempre uguale: il più delle volte ha perfino lo stesso nome. Anche per quanto riguarda il prezzo, noterete che non ci sono enormi differenze.

Le più grandi catene della ristorazione lo sanno: la chiave per fornire un prodotto simile in diverse parti del mondo, fissarne le linee guida e garantirne la crescita costante risiede nella standardizzazione. Parliamo del processo con cui vengono definite le regole da rispettare e l'orientamento da seguire per massimizzare l'efficacia e l'efficienza produttiva di un locale. In sostanza, parliamo di quel "qualcosa" per cui i migliori ristoranti a livello nazionale e internazionale riescono a mantenere alta la soddisfazione della propria clientela – incentivando nel frattempo anche un passaparola positivo – e a portarsi a casa un buon guadagno ogni mese.

## **Dare un nuovo ordine: per chi funziona meglio**

Che ci si creda o no, la standardizzazione funziona per tutti, non solo per i ristoranti stellati e le grandi catene del fast food, ma anche per i piccoli locali. Anzi, ci si potrebbe sbilanciare a dire che è proprio nelle imprese ristorative più piccole, anche a gestione familiare, che la standardizzazione può portare grandi risultati.

Solitamente è proprio in queste realtà che si riesce a individuare facilmente la figura del ristoratore-imprenditore, della moglie-chef e del figlio-in-sala. Figure ibride, insomma, che tendono a diventare tutt'uno soprattutto nei periodi più concitati dell'anno, vedi ad esempio le festività come Pasqua o altri momenti in cui le prenotazioni per pranzi e cene subiscono picchi notevoli.

È in queste situazioni che ci si ritrova troppo spesso a dover gestire, senza ordine, fiumi di comande in cucina, ad arrivare

corti con le materie prime in magazzino, ad avere troppi coperti serviti da un solo addetto alla sala. Il risultato? Tempo perso, piatti scadenti, clienti insoddisfatti e personale scontento. Nella peggiore delle ipotesi, possiamo metterci anche potenziali incassi futuri mancati.

Ecco, dunque, che la standardizzazione dei processi risulta l'asso nella manica anche per i gestori di locali più piccoli. Determinando la corretta sequenza delle procedure in cucina e in sala, regolarizzando la gestione del magazzino e il rapporto con i fornitori, delineando una struttura gerarchica del personale con indicazione specifica e chiara di chi fa cosa per responsabilizzare ciascun membro dello staff, è possibile dare un nuovo

ordine, che permette di ridurre notevolmente la percentuale di errore e di spreco, la curva d'apprendimento delle nuove reclute e la cattiva comunicazione tra i membri del personale, tra gli addetti in sala e il cliente finale.

### **Le buone regole non fanno paura**

Ciò che spesso tanti ristoratori temono, davanti a un processo tanto schematico e formalizzato come quello della standardizzazione, è che si rischi di tarpare le ali a qualsiasi accenno di creatività o personalizzazione. Insomma, in un momento storico in cui la personalizzazione stessa sembra essere l'elemento centrale per garantire il massimo dell'esperienza gastronomica alla propria clientela target, come si

fa a decidere di standardizzare tutto? Tutte queste regole non limitano la mia capacità di reagire ai cambiamenti sul mercato? In realtà no. Si tratta semplicemente di gettare le basi per una forma mentis nuova, che aiuti a dare struttura all'approccio operativo, in modo da avere sempre una visione ben chiara della situazione da cui partire e degli aspetti da modificare, anche di fronte a un cambiamento, di qualunque natura esso sia: legato all'ampliamento del personale con l'inserimento di nuovi addetti, all'ampliamento dell'offerta con nuovi servizi o alla modifica dei menu in occasione delle festività.

Il locale è tuo, sai tu cosa vogliono i tuoi clienti ed è giusto fare tutto il possibile per soddisfarli e superare le aspettative. Basta solo farlo con ordine e metodo.

## **CINQUE ASPETTI CLOU DA METTERE A REGIME**

- 1. Ricette**
- 2. Gestione del magazzino**
- 3. Canoni visual**
- 4. Organizzazione del lavoro**
- 5. Procedure operative**

« La standardizzazione dei processi può determinare notevoli benefici. Ad esempio, nella gestione del magazzino può portare a una riduzione del 5-7% dei costi relativi. Per un format verticale di ristorazione sviluppato come piccola catena in crescita, la creazione di un manuale operativo da parte dei consulenti di fiducia con le procedure da seguire per sala e cucina, insieme a un processo di ingegnerizzazione del menu e di formazione del personale, può generare quasi il 10% di recupero della marginalità, grazie a riduzione degli sprechi, migliore gestione del personale, razionalizzazione degli acquisti e controllo dei consumi »

*Dall'esperienza sul campo dei consulenti GpStudios*

## **IDEE CHIARE E UNA GERARCHIA PRECISA**

In sintesi

- **Determinare la corretta sequenza delle procedure in cucina e in sala**
- **Regolarizzare la gestione del magazzino e il rapporto con i fornitori**
- **Delineare una struttura gerarchica del personale con indicazione specifica e chiara di chi fa cosa**