

MARZO 2024  
www.cc-cash.it

# linea diretta

PROFESSIONISTI AL SERVIZIO DELLA QUALITÀ



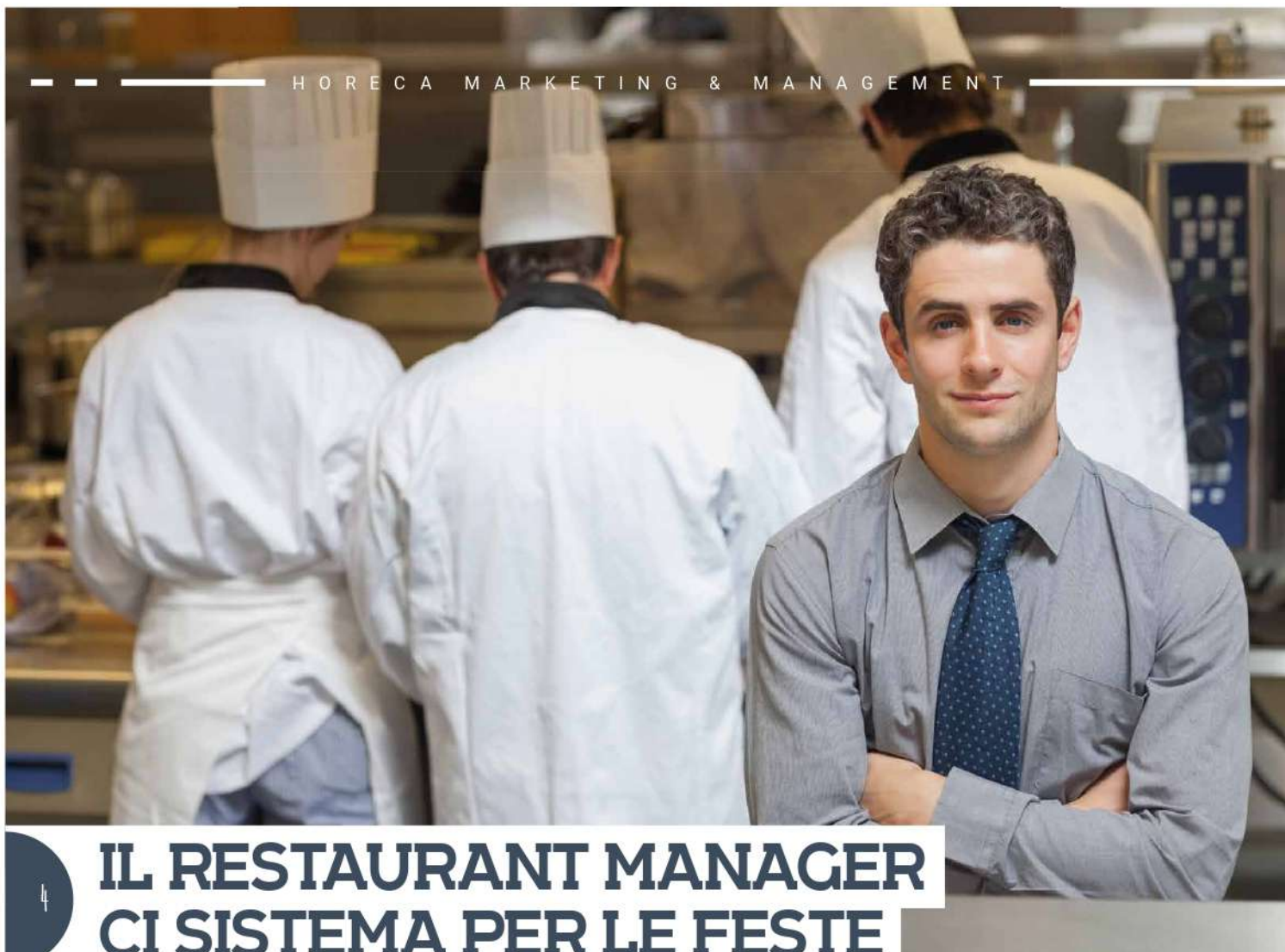
IDEE STELLATE

**SPECIALE PASQUA**

E SE LA SORPRESA  
FOSSE L'UOVO?

COME AVVIARE (BENE)  
UN RISTORANTE

L'HAPPY HOUR  
È SEMPRE PIÙ ROSA



## IL RESTAURANT MANAGER CI SISTEMA PER LE FESTE

*di Giacomo Pini\**

Mindset e management

| Le vacanze pasquali, come tutte le festività importanti, sono un'occasione  
 | e una sfida. Nei momenti difficili c'è da preparare l'intera squadra, perché funzioni  
 | alla perfezione anche sotto pressione. Come nello sport deve scendere  
 | in campo un personaggio chiave. Capace di dirigere, supportare, colmare in prima  
 | persona vuoti o disattenzioni del personale e soddisfare appieno i clienti

A pochi minuti dalla fine, un'intrusione imprevista ha creato scompiglio e confusione nella squadra. Ma Pietro, il numero 10, è sceso in campo, ha rialzato il morale dei compagni e, focalizzandone di nuovo l'attenzione, ha contribuito in prima persona a portare a casa un ottimo risultato.

In questa breve telecronaca Pietro non è un calciatore, né tantomeno un giocatore di basket o di pallavolo, bensì un restaurant manager che ha saputo guidare il suo staff verso la fine di uno dei turni più remunerativi di sempre, davvero da record. Una Pasqua così non si vedeva da un pezzo.

### *Una gestione disciplinata ma inclusiva*

In tutta l'incertezza che attanaglia il nostro presente, c'è un punto fermo, un concetto-ancora a cui possiamo appigliarci per mantenerci in equilibrio: gestire un locale di ristorazione oggi significa avere tra le mani un'azienda a tutti gli effetti, da far crescere. Ci si ritrova avventurieri in un mondo in cui serve un approccio flessibile ma mirato, che mixa cuore e metodo e che pavimenta la strada verso un successo duraturo a prescindere dalle contingenze: dai costi troppo elevati, dal perso-



nale che non si trova o che non rimane. Si resta prestigiatori disillusi in un contesto imprenditoriale in cui è sempre più evidente come la proprietà di un locale faccia fatica a gestire da sola il tutto, e spesso abbia la necessità di aprire le porte – per evitare di chiuderle per sempre – a figure manageriali dalle competenze trasversali. E allora bisogna passare attivamente alla ricerca di qualcuno che si prenda carico di tutta l'organizzazione e il management del locale, dal marketing al controllo di gestione, dal rapporto con fornitori e clienti alla direzione del personale.

Proprio come fa Pietro. Un professionista che si occupa di parlare con lo chef per programmare menu e ordini di fornitura, e che prima di ogni servizio fa il brief con i ragazzi della sala per garantire un risultato impeccabile. Un leader che prefissa gli obiettivi comuni e che si assicura che il lavoro della squadra ingrani in maniera armoniosa a ogni turno. Un responsabile che monitora costantemente le performance – anche rispetto alla concorrenza – per misurare l'andamento economico-finanziario e definire il budget, prevedere i trend

di domanda, pianificare azioni strategiche (di crescita) e correttive (di ottimizzazione). Un oste-marketer che cura il rapporto con la clientela per soddisfarla al massimo, controllando procedure di prenotazione, accoglienza e commiato – senza tralasciare gli aspetti legati all'allestimento della sala –, assicurando al contempo un flusso costante di entrate per il locale e costruendo griglie di marginalità del fatturato fedeli a strategie di prezzo vincenti e tecniche di vendita efficaci.

### **È fondamentale saper motivare lo staff**

Insomma, il restaurant manager si occupa di una quantità di attività e operazioni, diventando strategico per piccoli locali che intendono crescere e scalare il modello, e fondamentale per catene e franchising dove la struttura è più complessa e articolata. Ma deve essere soprattutto un buon motivatore e saper orchestrare bene l'intera squadra di un locale.

Alcuni studi confermano come la retribuzione non sia l'unico collante che tiene stretto un collaboratore a un'attività ristorativa. Secondo le statistiche,

un lavoratore su due decide di andarsene perché non vede il proprio lavoro riconosciuto, mentre due su cinque lo fanno perché logorati da manager difficili o colleghi poco collaborativi. Qui sta la differenza tra un restaurant manager di valore e un capo che detta le proprie leggi a prescindere dal contesto e dalle persone.

Un buon restaurant manager che subentra all'interno di un locale di ristorazione con un approccio sistematico al cambiamento comincia analizzando lo stato di fatto e individuando tutte le potenziali aree di miglioramento. In questo modo può rendere più efficiente ed efficace non solo la parte operativa del locale come procedure, ottimizzazione di tempi e riduzione dei costi, ma anche il lato più prettamente umano, riducendo le tensioni, responsabilizzando le singole persone e creando una visione per la squadra, una cultura collaborativa, inclusiva e votata all'unità e all'empatia. In tutto ciò, cercherà di mantenersi sempre attivo e in equilibrio tra le cose urgenti e quelle importanti da fare per generare continuo valore e spingere il locale verso una crescita di successo.

## **GLI INPUT PER UN'ACCOGLIENZA PERFETTA**

Ecco una checklist pronta all'uso (che un restaurant manager come Pietro userebbe) per prepararsi al pranzo di Pasqua nel proprio locale:

- **Ottimizza la gestione delle prenotazioni** per aumentare al massimo la capienza del locale, pensando già a un piano per gli eventuali no show.
- **Organizza il menu** offrendo una proposta attrattiva e promuovi l'iniziativa. Puoi decidere anche di optare per più proposte a prezzo diverso e proporzionale alle portate o all'aggiunta di pairing e altri servizi.
- **Imposta il servizio** contando quante persone sono necessarie in sala e prevedendo una seduta estemporanea di formazione per un servizio all'altezza delle aspettative.
- **A proposito di sala**, organizzane l'allestimento e valuta un intrattenimento extra, soprattutto per i più piccoli.
- **Sfrutta l'opportunità** per farti ricordare e per fidelizzare i clienti, lasciando a ciascun commensale un gadget o un piccolo dono, come un buono per una degustazione da utilizzare entro la fine dell'anno.