

10 Febbraio 2015

Antonio Lecchi: «Purtroppo il cliente si interessa sempre meno al servizio»





Il ristorante Al Rustico di Sorisole, “il problema è che il cliente si sta abituando a non ritenere
È attento al prezzo, al cibo e fa poco caso all'accoglienza in sala”.

Insomma, una volta che ha mangiato bene e ha speso poco è contento. La dimostrazione è

che “gli agriturismi, dove per lo più non c'è un servizio curato, sono pieni e i ristoranti mezzi vuoti”.

“Il mestiere di cameriere – spiega Lecchi – è diventato poco sentito forse per questo, perché la clientela è poco attenta e pensa più all'aspetto economico. Inoltre, se si ha famiglia lavorare di sera, il sabato e la domenica è un problema. Così accettano di fare questo lavoro solo quelli che sono costretti”.

Il risultato è che nella professione impera l'improvvisazione. La maggior parte del personale in giro oggi per i ristoranti – vuoi a causa della crisi, vuoi del proprietario del ristorante che vuole risparmiare – sono camerieri *fai da te*.

Inoltre si moltiplicano i locali dove il cameriere è un ragazzo sotto i trent'anni, ha un grembiule nero, ti tratta come fossi un amico e sta servendo ai tavoli per pagarsi l'università. Peccato che spesso l'aspetto informale nasconda di fatto assenza di professionalità e faciloneria.

“Un servizio professionale oggi non c'è – sostiene Lecchi -. La scuola alberghiera in Italia non c'è più. Chi si propone come cameriere non ha preparazione, capita il ragioniere che ha fatto il corso per sommelier, poi ci sono i ragazzi selezionati tramite le agenzie interinali. Tutti vogliono lavorare ma oggi ci sono dopodomani magari no. Così ognuno di noi ‘si ruba’ i più bravi o cerca di fargli imparare il mestiere ‘in casa’. Ma spesso, dopo avergli pagato i corsi ti dicono che se ne vanno perché in un altro locale gli hanno offerto cinquanta euro in più o perché la moglie ha problemi e così si perde l'investimento fatto su di loro, oltre che un bravo cameriere”.

Secondo Lecchi “i ragazzi devono capire che fare il cameriere è un mestiere di cui essere orgogliosi, è un mondo intero che non si esaurisce nel servire i piatti ma è fatto di tante componenti. I clienti da parte loro devono riscoprire il piacere di un buon servizio in sala, di scambiare due parole, farsi consigliare un buon rum”. Anche per il ristoratore di Sorisole servirebbe una legge che regoli meglio gli orari di lavoro.