

3 sistemi per gestire la sala

I Comande manuali, palmari, o touch screen: un confronto sull'efficienza e sui costi del lavoro. Analisi delle formule

Fino a qualche anno fa ci si lamentava dell'assenza di clienti. Oggi a stento si riesce a far fronte al servizio, perché manca forza lavoro qualificata. Allo stesso tempo l'aumento dei costi di gestione, compresi proprio quelli del personale, divora gran parte delle entrate supplementari guadagnate con fatica. Che fare? «In una situazione simile, l'aumento della produttività diventa una questione di sopravvivenza», risponde Marco Berardi, docente del corso di controllo e gestione della ristorazione presso la business school Luiss Management di Roma. «Oggi più che mai - continua - il ristorante è stretto in una trappola: da un lato deve sostenere costi onerosi, dall'altro deve vedersela con una concorrenza sempre più spietata. E senza personale qualificato è costretto a cercare delle tecniche e delle innovazioni che aiutino a utilizzare i collaboratori in modo più efficiente, pena rimanere fuori dal mercato». Non è difficile riconoscersi in questa descrizione: sono molti i ristoranti in cerca di una via d'uscita. Alcuni preferiscono concentrarsi sull'organizzazione della cucina migliorandone la produttività attraverso seri investimenti in tecno-



logia. E questo vale elogi e meriti. Tuttavia troppo spesso ci si dimentica della sala e del servizio. «È in sala che si vende il proprio prodotto» dichiara Berardi. Lo sanno bene i ristoratori che abbiamo intervistato che alla sala hanno prestato la massima attenzione, a cominciare dalla raccolta delle comande. Ne abbiamo osservato le procedure per raccogliere spunti e idee che ciascuno può adattare alla propria realtà.

Tradizionale per l'alta ristorazione

«Nella scelta del sistema di gestione della sala - spiega Berardi - non si può prescindere dal tipo di servizio offerto: sicuramente palmari e stazioni touch screen per la raccolta elettronica delle comande non si addicono a un ristorante di alto livello. Qualcosa nella "scenografia" stonerebbe». Iniziamo proprio dalla ristorazione top. Quale sistema è dunque più adatto?

Giancarlo Morelli dell'Osteria del Pomireau di Seregno (Mi) non ha dubbi in proposito: «Attraverso la raccolta degli ordini manuale privilegiamo il contatto diretto con il cliente: è una questione di gesti, di atteggiamenti che contribuiscono a creare la giusta atmosfera». Vediamo come funziona. La comanda viene presa in triplice copia: l'originale va in cucina al passe, la seconda è trattenuta dal cameriere e la terza va consegnata subito alla cassa che inizia la preparazione del conto. Durante il servizio, al passe c'è un'attività molto intensa: Giancarlo, è impegnato a distribuire i piatti, a coordinare il lavoro dei camerieri e a "reclamare" le varie portate. «I piccoli problemi o esigenze particolari sono all'ordine del giorno. - spiega -. Tutto è risolto in questa piccola area di contatto tra sala e la cucina. Oggi non è pensabile una cucina senza passe, che si tratti di un ristorante di alto livello o di una catena: ne va dell'efficienza della sala». Dicevamo poi della terza copia consegnata alla cassa; un dettaglio non trascurabile perché permette di ovviare a un inconveniente della registrazione manuale: l'emissione dei conti più lenta rispetto a un sistema computerizzato. Non è detto però che la tecnologia debba essere messa al bando. Per la contabilità Giancarlo Morelli ha abbandonato taccuini e matite. Gli ordini vengono digitati a computer e al momento dell'emissione del conto stampati. Il software in particolare è stato pensato per controllare la movimentazione della cantina. A mano a mano che arrivano le comande il programma permette di scaricare i prodotti a magazzino. «In questo modo - continua - si ha un perfetto controllo sulla movimentazione delle etichette oltre che una presentazione più raffinata del conto con la divisione tra cucina e cantina». La tecnologia, soprattutto grazie alla diffusione dei palmari, sembra aver preso piede invece nella ristora-



tradizionale, con portatile o a video: plus e minus



- **Rapporto più diretto con l'ospite**
- **Complicità con i diversi reparti di produzione**
- **Bassi costi in termini di investimenti**
- **Emissione più lenta dei conti**
- **Gestione poco efficiente delle scorte a magazzino**
- **Controllo incerto sulla produttività del personale di sala**



- **Snellimento delle procedure di servizio ai tavoli**
- **Gestione ottimale del magazzino**
- **Più precisione nella contabilità e per la cassa**
- **Alti investimenti economici e di tempo**
- **Adeguatezza da provare in termini d'immagine**
- **Poca elasticità per tutte le possibili varianti nei menu**



- **Immagine organizzata**
- **Rapido controllo degli incassi per camerieri e giorni**
- **Comunicazione più semplice tra reparti distanti**
- **Rischio di errori nella digitazione**
- **Formazione del personale indispensabile**
- **Registrazione più macchinosa della comanda**

zione più casual come i punti vendita in franchising, dove diventa strategico avere un maggiore controllo sull'attività, oppure nei locali mordi e fuggi, con un'alta rotazione dei tavoli.

Tecnologia Palm per pizzerie e catene

Attraverso questi piccoli trasmettitori portatili a onde radio, collegati a un computer, la comanda è trasmessa direttamente ai centri di riferimento: cucina, bar o cassa e via dicendo. «In questo modo le comande possono essere raccolte al tavolo, continuamente aggiornate e stampate. Si snellisce così il lavoro del cameriere senza errori e dimenticanze», assicura Francesco Fornaro, gestore del punto vendita Pastarito in piazza Durante a Milano. Il locale è dotato di cinque stampanti e tre palmari. Questo vuol dire che solo tre camerieri possono prendere le comande. Perché? «È necessario che sala e cucina lavorino allo stesso modo. Se tutti i camerieri prendessero le comande, la cucina non riuscirebbe ad evaderle in tempo. E i tempi di attesa per i clienti sarebbero interminabili. In questo modo è il responsabile del palmare che detta i tempi di lavoro sia alla sala sia alla cucina». Ma come comunicano sala e cucina? Attraverso il cosiddetto runner, una versione moderna del commis débarasseur, colui che si occupa di portare i piatti al tavolo o di sbarazzare. E i costi non lievitano? «Anzitutto il runner può essere un addetto alle prime esperienze, senza preparazione o addirittura non conoscere la lingua: non si tratta di personale specializzato. Grazie a questa figura inoltre il cameriere, alleggerito nel proprio lavoro, può dedicarsi a un numero maggiore di tavoli, almeno 40 coperti. Ovviamente questo ti- ▶



Allo Scandals di Miami Beach gli ospiti ricevono all'entrata il menu

PASTALAND[®] & Pastajump[®]

TANTI PRIMI IN POCHI SECONDI

Butta la pasta ed il primo è servito. **Pastaland** è un gruppo di cottura versatile che consente di cuocere contemporaneamente due tipi di pasta (spaghetti compresi). Disponibile in 3 modelli, puoi abbinarlo a **Pastajump**, il salta pasta all'infrarosso interattivo, per servire sino a sei porzioni per volta anche ai tuoi clienti più esigenti.

Numero Verde
CHIAMATA GRATUITA
800-01-4405

PRODOTTO DA
TECHFOOD[®]
by SOGABE srl
IDEE NUOVE PER LA RISTORAZIONE

CASTELNOVO DI SOTTO (RE) ITALY - VIA SPALLANZANI, 8/c - Tel. 0522 683747 (a R.A.) <http://www.techfood.net> - e-mail: techfoo@tin.it

Comande

po di organizzazione non è necessario nei locali di dimensioni più piccole dove ogni cameriere segue il proprio rango. Così sono organizzati i camerieri della pizzeria al Basilico di Milano dove di recente è stata adottata il sistema elettronico di raccolta delle comande. «Nel nostro caso - spiega Pino Dimondo, titolare - si è trattato di uno stratagemma per velocizzare tutte le procedure di servizio al tavolo. Il cameriere digita le prime tre lettere e sulla "macchinetta" appaiono una serie di opzioni. Seleziona quindi il piatto richiesto e trasmette l'ordine al centro di produzione di riferimento. Ma l'organizzazione del lavoro è rimasta più o meno la stessa, anche il modo di chiamare le comande: anziché separare i piatti con una riga per segnalare l'ordine delle portate, il cameriere digita sul palmare il codice relativo a "segue" e quando i piatti devono uscire dà il "via". L'unica differenza sta nel fatto che non è più costretto a correre tra cucina e sala».

Sistema misto per casual dining

In nome di un'immagine più organizzata però si rinuncia spesso a quel rapporto più piacevole e più diretto con il cliente. Molti perciò preferiscono integrare i due sistemi attraverso la raccolta manuale delle comande e la digitazione a touch

dove trovare i sistemi computerizzati

Produttore	Software gestionale	Tecnologia adottata
Golden Service Via al Lago, 6/a Lecco, 0341421896	Pratico, controllo delle comande, prenotazioni, scarico magazzino, rotazione tavoli, carte elettroniche.	Punto di cassa Tattilo senza cavi con display touch screen, handy tattili per le comande con vibracall.
Micros Fidelio Italia Via Locarno, 1 Monza 03923641	Micros 3700, sistema Pos, analisi attività, gestione comande, mappatura tavoli.	Restaurant view screen con schermo tattile a colori, palmari elettronici, stampanti locali.
Serenissima Informatica Via della Croce Rossa, 5 Padova 0498291111	Selz, management dei tavoli, vendite barcode, convenzioni, quadratura cassa, chip card.	Schermo touch screen Ncr 7454, diversi dispositivi portatili di input, database relazionale.
Verona Software Corte Pancaldo, 70 Verona 0458101510	Bacco per impostazione tavoli, sala, menù, prezzi, varianti, ingredienti, cassa, promozioni.	Touch screen, portatili Compaq, trasferimento dati della chiusura giornata via modem, rete internet.

screen sfruttando tutte le possibile sinergie. È questo il sistema adottato da De Gustibus di Padova del gruppo Cibis. «Per l'organizzazione del lavoro e le procedure di raccolta delle comande - rivela Danilo Balletto, brand manager - ci siamo ispirati ai modelli dei casual dining diffusi negli Stati Uniti, dove si può mangiare a prezzi contenuti in ambiente piacevole e confortevole. La tecnologia palm stride con questo tipo di format, perché troppo fredda. L'idea è invece quella di coccolare il cliente». All'ingresso, per esempio, è ricevuto da una receptionist che gli consegna il menù e l'accompagna al tavolo. A questo punto si avvicina il cameriere, con tanto di taccuino e matita, prende l'ordine e quindi si sposta nella sua stazione touch screen per inviare l'ordine ai centri di produzione. L'organizzazione del lavoro è

molto simile a quanto abbiamo già visto per le comande raccolte con il palmare. Se si ha dimestichezza con i sistemi computerizzati conviene seguire l'esempio di Davide Pioggia del ristorante la Fattoria del Mare a Riccione (Rn) che, assemblando hardware e software, è riuscito a costruire un sistema gestionale su misura. «È necessario un notevole investimento in termini di tempo - spiega - ma il risultato è più che soddisfacente». Basta pensare che 50 dipendenti riescono a gestire 750 coperti. Un'ultima curiosità sulla comunicazione tra sala e cucina: i camerieri della Fattoria del mare sono tutti muniti di cercapersone. Quando la comanda è pronta, l'aggeggio squilla. A questo punto basta leggere sul display il numero che appare e dirigersi verso il centro di produzione da cui è partita la chiamata. **Rossella De Stefano**

Le Sinfonie e Naturkraft, un matrimonio perfetto



Un connubio ideale