

Giuliano Lanzetti

I TUOI CAMERIERI NON VOGLIONO CHE TU LEGGA QUESTO MANUALE!

**COME RICONOSCERE E CURARE I 3 TUMORI CHE
STANNO UCCIDENDO IL TUO LOCALE?**

 **PIENISSIMO**

STRATEGIE PER I LOCALI DI SUCCESSO

Caro Ristoratore,

sai qual è il costo più grosso, terribile, insanabile e letale per un ristorante?

Il costo più grande per te che hai un locale sono i tavoli che rimangono vuoti.

A volte la responsabilità di questo mancato ricavo è da attribuire alla mancata conoscenza delle strategie di marketing, mancata conoscenza delle giuste tecniche di vendita e dalla mancanza di un gruppo di lavoro coeso e performante.

In giro è pieno di corsi di formazione tecnica, (come spillare una birra perfetta, come utilizzare le nuove farine per l'impasto della pizza, come calcolare il food cost) nessuno invece ti insegna a fare l'imprenditore e a gestire in modo sistematico ed organizzato un locale nel mondo della somministrazione.

Prima di realizzare un locale di successo, ho dovuto comprendere a mie spese che impiegare male tutto il mio tempo e le mie energie stava annullando la mia vita, allontanando le persone che amo e stringendo il cappio al collo del mio conto corrente.

Mi presento, anche se forse mi conosci già.

Sono Giuliano Lanzetti, dal 2015 fondatore e CEO di Pienissimo "Strategie per locali di successo" e autore del Libro "Pienissimo - Come riempire il tuo locale senza rimanerne schiavo", ma ancor prima tuo collega in qualità di titolare del Bounty di Rimini da 15 anni.

Ero il classico ristoratore tuttfare: aprivo e chiudevo il locale, facevo la spesa, rispondevo al telefono, gestivo il personale, litigavo con i fornitori e così via...

Il mio sogno di ristoratore si era trasformato in un incubo. Mi sentivo oppresso da impegni e responsabilità.

Ti riconosci nella mia storia?

Sono sicuro che ci sei passato anche tu, o forse ci stai passando tuttora.

Per fortuna oggi il Bounty è un'attività del tutto automatica, ma arrivarci non è stato affatto semplice. Oggi più che mai c'è bisogno di fare questo lavoro con estrema competenza e professionalità.

La ristorazione è cambiata radicalmente negli ultimi anni.

Il mercato ristorativo di oggi è:

- Volatile, soggetto a rapidi cambiamenti. Inseguire una temporanea tendenza o moda renderà in breve tempo la tua azienda fallimentare;
- Imprevedibile. Ci sono in campo tecnologie e aziende che hanno il potere di modificare le regole del gioco. Rimanere in balia delle scelte di altri è estremamente pericoloso;
- Caotico. Il cambiamento è incessante e continuo. Basti pensare alla varietà di offerta attuale e paragonarla con quella di 5/10 anni fa. Emergere in un mercato così affollato è complesso ma fondamentale!

Noi di Pienissimo ci occupiamo di divulgare tutte le informazioni utili a riempire il tuo locale, come attrarre nuovi clienti e fidelizzarli, come creare uno staff affiatato e motivato in grado di sostituirsi in ogni mansione.

Abbiamo anche ideato tecnologie e strumenti di acquisizione clienti automatizzata. ⇒ [Pienissimo Pro](#)

Quante volte ti è capitato di aver bisogno di un giorno o due per riprenderti dalla febbre ma hai preferito stringere i denti pur di esser presente nel tuo locale a controllare che tutto funzionasse bene?

Anche tu avrai desiderato che i camerieri si impegnassero di più nel vendere qualche dolce in più ai tuoi clienti?

Ti sei chiesto come mai quel determinato locale nella tua città abbia sempre la fila fuori dalla porta mentre tu fatichi sempre più a riempire la tua sala?

Oppure semplicemente il tuo locale già funziona ma vuoi diventare un riferimento nella tua zona?

Mi rendo conto che le promesse che hai appena letto possano sembrarti utopiche, ma io l'ho già fatto, prima con la mia attività e poi con oltre 2000 gestori che incontro ogni anno ai miei corsi.

So che puoi farlo anche tu, qualsiasi sia la tipologia del tuo locale.

In questo manuale affronteremo un argomento molto importante e che ti aiuterà a risolvere i problemi che hai con il tuo staff.

Sei pronto a trasformare il tuo locale in un locale di successo?

Sali a Bordo!

Giuliano Lanzetti

In questo manuale ti descriverò **le tre grandi minacce** che si nascondono tra il tuo staff:

- Lo Scollaboratore
- Il Buco camuffato
- Il Dipendente terrorista

Anche se non te ne sei mai accorto prima, il danno che arrecano queste figure alla tua attività è incalcolabile. Distinguerle e gestirle in modo appropriato è fondamentale per il futuro della tua azienda.

Lo Scollaboratore

Dei tre elementi negativi che potrebbero insediarsi nel tuo locale è in assoluto **il più “contagioso”**. Oltre ad agire con sufficienza negli incarichi che gli spettano è anche colui che convince gli altri ad adeguarsi al suo livello convincendoli che non vale la pena impegnarsi a dare il massimo.

Potrebbe far leva a qualunque motivazione:

- **economica**, sostenendo che il suo lavoro vale più di quanto venga pagato;
- **responsabilità**, sentendosi erroneamente in diritto di esonerarsi dal rispettare obblighi legati al suo incarico;

-
- **sovrastimando le sue qualità**, raccontando in giro che se non fosse per lui il locale andrebbe a rotoli o che il risultato non sarebbe di tale valore
 - ecc. ecc.

Insomma, lo scollaboratore **insinua il tarlo tra il tuo staff rovinando lo spirito aziendale**, peggiorando le performance generali, il fatturato che ne deriva, l'idea che che i clienti hanno del tuo locale e persino la tua classifica Trip Advisor.

Si tratta di un danno incalcolabile a cui si aggiunge il tuo stato emotivo.

Immagino che ti piacerebbe lavorare in un ambiente amichevole.

Sono sicuro che vorresti che tutti si impegnassero al massimo e si sostenessero a vicenda.

Scommetto anche che desideri il successo del tuo locale.

Sarebbe bello poter anche premiare i tuoi collaboratori che si rendono partecipo di questo successo, vero?



Per ottenere tutto questo **devi innanzitutto scovare lo scollaboratore**, o gli scollaboratori che si insinuano nel tuo staff.

Puoi tentare di correggere il loro atteggiamento negativo e demotivante. Ma, qualora non ci sia modo di risolvere tale condotta allora devi passare ad una soluzione drastica.

Liberartene!

Ora io già immagino le tue obiezioni.

Credimi, so bene quanto sia spiacevole e complicato dover mandar via qualcuno, soprattutto se lavora con noi da tanto.

Purtroppo mi è capitato di dover prendere decisioni così drastiche anche nel mio locale.

So molto bene che licenziare rappresenta un costo e addirittura, a volte, anche il rischio di vertenze sindacali, ma forse leggendo le mie parole ti sarai reso conto che **ti costerebbe molto di più continuare a circondarti delle persone sbagliate.**

Nel calcio nessuno vorrebbe un giocatore che al momento opportuno invece di allungare la gamba per sventare una minaccia la tira indietro facendo incassare un Goal o ancora peggio la butta dentro personalmente nella porta sbagliata vanificando l'impegno ed il sudore di tutta la squadra.

E ogni volta la tua classifica peggiora, lo scudetto si allontana e la retrocessione (il fallimento) si avvicina. Tutti si demotivano, la campagna acquisti porta via i tuoi talenti e lo stadio si svuota.

Purtroppo è il destino che accomuna una quantità smisurata di attività della ristorazione e dell'intrattenimento.

Di tutte le attività ristorative che aprono, un terzo non supera i tre anni di vita, due terzi non arriva al quinto anno.

Delle tante variabili che contribuiscono al successo (o all'insuccesso) di un locale, avere lo staff giusto gioca una grande parte.

Al contrario, **se la tua squadra si compone di persone di valore**, efficaci, performanti e responsabili potresti ottenere


un aumento di fatturato pazzesco. Fino anche al 30% annuo!

E come se non bastasse, poter contare su **persone affidabili** ti permetterebbe di **liberare il tuo tempo** per le cose che più ami. Per la tua famiglia, le tue passioni, per un viaggio o magari per lavorare maggiormente sulle **strategie che permetteranno al tuo locale di fare la differenza.**

Insomma, il destino del tuo locale dipende solo dalle tue scelte, da quanto sei preparato a prendere quelle giuste e dalla voglia che hai di metterti in gioco.

La sorte di quelli che dicono di saper già tutto è già segnata. Spero tu non appartenga a tale categoria.

Allora inizia con l'individuare lo scollaboratore nel tuo locale che condiziona negativamente il tuo staff.

Ha un nome? Ha un volto?

Affrontalo oggi stesso!

Il Buco Camuffato

La tua attività è formata da persone ed ognuna di queste dovrebbe adempiere al suo compito nel miglior modo possibile. Tuttavia stabilire se un tuo collaboratore **apporta davvero ricchezza o genera enormi danni** non è così semplice da stabilire.

Voglio tu comprenda con estrema chiarezza che **il danno arrecato da queste figure è incalcolabile**.

Proseguiamo il nostro percorso alla ricerca dei tumori che hai nel tuo locale parlando del **“Buco Camuffato”**.

Il buco camuffato è colui che pensiamo stia svolgendo un determinato compito ma in realtà non lo sta facendo. Bensì soddisfa il nostro bisogno di sapere che lo stia facendo.

Voglio fare un paio di esempi pratici per essere più chiaro.

Ti sarà capitato di aver dato indicazioni ad un tuo cameriere di proporre ai tavoli un determinato piatto o uno dessert sulla base di una tua precisa scelta o per esigenze

della tua cucina.

Avrai a menù dei piatti di cui vai particolarmente orgoglioso e desidereresti che il tuo cameriere ne elenchi le qualità, le caratteristiche, l'unicità o che venga servito in un determinato modo.

Magari questo cameriere ti risponde in maniera convinta che provvederà come hai richiesto.

<<Perfetto>>, <<Va bene!>>, <<Tutto chiaro, ci penso io!>>.

Dopodichè per qualsivoglia motivo, sia essa **timidezza**, **pigrizia**, **negligenza** oppure poco rispetto del tuo ruolo, non esegue quanto richiesto.

Apparentemente la giornata lavorativa si chiude senza problemi, nessuna emergenza, nessun campanello d'allarme.

Eppure qualcosa è successo!

Non aver rispettato le tue indicazioni, le tue procedure, le tue richieste fa sì che il tuo locale ci rimetta, in termini economici e di immagine.

Vediamo caso per caso:

- **In termini economici** non vendere piatti su cui hai marginalità più alte oppure non tentare una vendita di up-selling significa che stai incassando meno.

Non solo, c'è un secondo enorme danno. Stai pagando uno stipendio e una buona dose di contributi e tasse senza che tale esborso corrisponda ai benefici economici che dovrebbe.

Ragiona su quale sia mensilmente il valore economico combinato di questi due fattori.

Ora moltipicalo per un anno. Impressionante vero?

- **In termini di immagine**, un cameriere che non rispetta le tue indicazioni finisce per **sminuire** (o comunque non valorizzare) il tuo locale.

Se la tua pizza, il tuo filetto di carne, la tua carta vini ha delle caratteristiche che lo rendono unico **è bene che il cliente lo sappia.**

Se hai scelto che il servizio abbia determinate caratteristiche coerenti con il tipo di locale che

desideri avere e le tue richieste non vengono eseguite, il cliente porterà via con sé un ricordo, una sensazione, un'idea errata del tuo ristorante.

Ancor peggio, se lo stesso **cliente** vive situazioni diverse perché la prima volta lo serve un cameriere competente ed una seconda volta il “Buco Camuffato”, **rimarrà estremamente deluso.**

Ricorda, ogni volta che **perdi un cliente** il danno devi calcolarlo nel lungo periodo e moltiplicarlo per quante volte quella persona si metterà a sedere dalla tua concorrenza invece che da te. Conosci il “*life time value*” dei tuoi clienti?

Non puoi permetterti che qualcuno ti racconti di eseguire le cose come da te richiesto e poi ciò non avviene.

Hai nella tua squadra qualcuno che credi stia facendo un lavoro ma che in realtà non lo sta facendo?

Pensaci, osserva, confrontati, **ma soprattutto MISURA!**



Sì, perché i **numeri non mentono** e i KPI (indicatori chiave di prestazione) sono l'**unico antidoto per curare questo male**. Sappi che puoi misurare tutto.

Devi assolutamente **creare un cruscotto** da dove controllare e valutare l'andamento della tua squadra.

Il tuo lavoro da imprenditore è stabilire quali sono le attività fondamentali che serviranno a raggiungere il successo del tuo locale. Stabilisci quali sono i numeri che ti servono a capire in che direzione stai andando.

Dalla mia esperienza al Bounty di Rimini e quella dei miei corsisti con cui mi confronto conferma il fatto che riuscire a **trasformare la propria squadra in “Camerieri Venditori” vale circa il 30% del fatturato annuo**.

Non male vero?

Trasformare ciò che oggi vivi come un problema, la gestione del tuo team, in un'enorme risorsa, ti permetterà di assentarti dal tuo locale, lavorare meno ore, prenderti del tempo per la tua famiglia o le tue passioni.



Sii sincero, da quanto tempo il tuo partner aspetta di fare quel viaggio?

Quanta polvere hai accumulato sulla tua bici/moto/canna da pesca?

Sei tu che lavori per l'azienda o è lei che lavora per te?

Il Dipendente Terrorista

Questa è la figura più complessa da individuare perché il **“dipendente terrorista”** è apparentemente il più bravo, quello a cui stai affidando i lavori più importanti e delicati.

È quello che, senza lamentarsi, lavora qualche ora in più del dovuto, **a cui hai affidato le chiavi del tuo locale** e che ti sostituisce se viene un tecnico a riparare i macchinari.

Riconosci il “dipendente terrorista” perché oltre ad accentrare su se stesso funzioni importanti e delicate, evita condividerle con altri e tiene per se le informazioni limitando la crescita di altri collaboratori.

Non crea una squadra e **ti tiene sotto scacco** perché senza di lui il tuo locale si ferma o comunque avrà grossi problemi.

Tu credi che stia lavorando per l'azienda, ma in realtà lui fa tutto questo per rendersi indispensabile e intoccabile.

Lo so cosa stai pensando! Lo so che i tuoi collaboratori sono dei bravi ragazzi, ma alla luce di ciò che ti ho appena

raccontato forse ti starai finalmente rendendo conto che non gestire situazioni di questo tipo **ti sta facendo perdere potere, tempo e soldi.**

La partecipazione così numerosa a *Camerieri Venditori*, dove insegno ad amministrare, coordinare e motivare il proprio staff di lavoro, conferma la mia idea che nel mondo della ristorazione ci sia una nuova consapevolezza.

Ovvero che **il prodotto non è l'unica cosa su cui concentrare tutti gli sforzi.**

Massimo Bottura ha saputo riassumere con la grande capacità comunicativa che lo contraddistingue **un concetto che dovresti stampare e appendere** alla porta a molle che separa la cucina dalla sala: <<*Una grande sala salva un piatto modesto, una cattiva sala rovina anche un grande piatto.....>>*

D'altronde tu da solo non puoi assolvere a tutte le funzioni e **i tuoi clienti si interfacciano con il tuo personale e non con te!**

Premesso che il tuo non è un negozio di abbigliamento da cui una persona potrebbe uscire senza aver comprato

nulla, quando qualcuno entra nel tuo locale lo fa certamente per accomodarsi e consumare qualcosa. Ovvero, ha già scelto di spendere i suoi soldi da te.

Ma spesso tutto ciò che accade, da quando un cliente si siede fino a quando paga il conto per andar via, è lasciato più o meno al caso.

Allora ti chiedo, i tuoi bravi ragazzi sono semplicemente camerieri portapiatti?

O forse sono il fulcro delle relazioni con cliente e addirittura più importanti del titolare stesso?

Oppure sono dei veri *Camerieri Venditori* che fanno gli interessi della tua attività?

È importante che tu sappia rispondere a questa domanda perché ne va del **30% del fatturato annuo**. Sono soldi che potresti intascare senza stravolgere il tuo locale o spendere in investimenti di migliaia e migliaia di euro.

La tua libertà dipende dai tuoi collaboratori!

Se passi ogni giorno 14 ore nel tuo locale, se ti stai occupando di cambiare l'ennesima tavoletta del WC invece di lavorare alle strategie che decreteranno il successo della tua azienda, **allora stai sbagliando qualcosa**.

Quando hai fatto **l'ultimo briefing** con il tuo personale? E perché l'hai fatto? E' successo qualcosa in particolare o si tratta di un'attività programmata?

Quand'è stata l'ultima volta che hai portato **il tuo personale in visita da un tuo fornitore** a conoscere la storia e le caratteristiche che rendono unico ciò che servi ai tuoi clienti?

Chi di loro è in grado di **“manipolare” le scelte di un tavolo** affinché consumino i tuoi piatti a maggior margine?

Ti sei mai chiesto quanto incida nelle **recensioni TripAdvisor** la capacità del tuo personale nel far sentire accolto, riconosciuto e a suo totale agio un cliente?

Come **misuri queste performance**?

Che esperienza vivono i tuoi clienti, nel tuo locale?

(O davvero credi che la gente esca di casa per soddisfare un bisogno nutritivo)

Sono pochi gli imprenditori capaci di dare una risposta a tutte queste domande, ma coloro che sanno farlo hanno **il locale pieno, tutti i giorni.**

Come si suol dire “*nessuno nasce imparato*” e nemmeno io sapevo di avere un “*Terrorista*” nel mio locale eppure ho imparato questo e molto altro.

Come puoi invertire la tendenza?

So bene che nessuno ti ha insegnato a fare l'imprenditore. Non esiste una scuola dove si possano imparare gli aspetti pratici che caratterizzano le imprese ristorative di successo.

Tutto ciò che devi fare è alzare lo sguardo, **uscire dalla routine lavorativa** attuale e fare un passo verso la conoscenza.

Se hai letto fin qui avrai imparato che è possibile trasformare il tuo personale **da problema a enorme risorsa**.

La prova tangibile è il successo del mio locale, il “*Bounty*” di Rimini, ma soprattutto il riscontro e la soddisfazione dei miei corsisti.

La testimonianza di Paolo

Il cambiamento è possibile anche nel tuo locale e per farti capire meglio cosa intendo ti invito a guardare **la testimonianza di Paolo Martini de “La Proseccheria” di Vicenza.**

[⇒ Clicca qui per vedere il video ⇐](#)



Nel frattempo, continua a seguirmi e approfitta di tutte le **RISORSE GRATUITE** che metto a tua disposizione:

- [Il blog di Pienissimo](#);
- [La Piattaforma Pienissimo PRO](#)
- [La pagina Facebook](#);
- [Il Gruppo Riservato Pienissimo](#);
- [Il canale Youtube](#);

⇒ [Clicca qui per vedere l'elenco dei nostri eventi](#).

La prossima e ci vediamo in aula?

Sali a Bordo!

Giuliano Lanzetti