

# RISTO: Il servizio nella ristorazione

## Scenario 1

### ACCOGLIERE E FAR ACCOMODARE I CLIENTI

Questo scenario è stato elaborato all'interno del progetto “Developing E-Learning Capacities for Youth Mobility in Europe” (DELCYME) <https://delcyme.org/language/it/>. Viene qui riportato in forma ridotta rispetto all'originale.

© **Università degli Studi di Milano** (<http://www.unimi.it>) / **Office franco-allemand pour la jeunesse** (<https://parkur.ofaj.org>)

>> Video e animazioni:

Realizzazione a cura di Teresa Bettarello e Rachele Bonifacio.

Video editing- illustrazioni - animazioni a cura di: Angelisa Leonesio (<https://interartactivity.net>). Si ringraziano per la consulenza tecnica e la collaborazione, Enrico Fontanelli - Ristorante "Il Giglio Rosso" di Milano (<https://www.gigliorosso.it/>), la Scuola Professionale "Galdus" di Milano (<https://www.galdus.it/>), la scuola di Cinema, Comunicazione e Storytelling Mohole di Milano (<https://scuola.mohole.it/>).

>> Audio:

Le presentazioni e i dialoghi sono stati realizzati da Teresa Bettarello e Rachele Bonifacio.

>> Immagini CC0: Public Domain Dedication

- <https://pixabay.com/>
- <https://www.pexels.com/>
- <https://www.flaticon.com/>

# SCENARIO 1: ACCOGLIERE E FARE ACCOMODARE I CLIENTI

In questo scenario, scoprirai come accogliere i clienti in un ristorante italiano, anticipare le loro esigenze e gestire le loro richieste.

Nel Task dovrai reagire a cinque possibili situazioni. Ti aiuterai con i Focus.

Troverai quattro tipi di documenti:

1. una immagine per capire come **prepararti al servizio**;
2. un video per capire come **accogliere i clienti e farli accomodare al tavolo**;
3. delle immagini per imparare ad **anticipare le esigenze dei clienti**;
4. due audio per capire come **gestire i clienti al loro arrivo**.

Troverai anche dei focus di informazioni:

- un focus Vocabolario sul luogo del servizio;
- un focus Vocabolario sugli strumenti del servizio;
- un focus Vocabolario sulla cura dell'immagine in servizio;
- un focus Cultura sull'accoglienza e il comportamento del cameriere.

**Benvenuto!  
Prego, si  
accomodi!**



# 1.1 ACCOGLIERE I CLIENTI

## 1.1.1 Come ti prepari ad accogliere i clienti?

L'accoglienza è molto importante perché è il momento in cui i clienti si fanno un'idea del ristorante. Il cameriere deve prepararsi ad accogliere i clienti. Questa attività ti permette di sapere come prepararti ad accogliere i clienti.

Guarda l'immagine e poi inizia l'esercizio.



**Scegli la risposta giusta.**

### **1. L'abbigliamento del cameriere**

- a. pulito e adatto al lavoro **X**
- b. sporco e adatto al lavoro
- c. non é importante

### **2. Il cameriere deve avere i capelli**

- a. pettinati
- b. corti **X**
- c. grigi

### **3. All'accoglienza il cameriere**

- a. sorride e guarda negli occhi i clienti **X**
- b. non sorride e guarda negli occhi solo le clienti
- c. sorride e non guarda negli occhi i clienti

### **4. La barba del cameriere**

- a. meglio se é rasata **X**
- b. meglio se é lunga
- c. meglio se é pettinata

### **5. Le mani del cameriere**

- a. sono pulite e con le unghie curate **X**
- b. devono essere solo pulite
- c. non hanno le unghie

## 1.1.2. Accogliere i clienti con prenotazione

Ci sono delle regole di base per accogliere i clienti.

Questa attività ti permette di sapere quali sono le regole di base per accogliere i clienti.

 **Guarda il video e inizia l'esercizio.**

### **Rimetti in ordine le informazioni.**

Per accogliere bene i clienti, bisogna:

1. usare una formula di cortesia
2. accertarsi che la prenotazione sia nel registro
3. accertarsi del numero di persone che vogliono mangiare
4. chiedere ai clienti se vogliono lasciare le giacche
5. accompagnare i clienti al tavolo

### 1.1.3 Come ti prendi cura dei clienti?

Il cameriere deve far sentire i clienti a proprio agio.

Questa attività ti permette di comprendere come far sentire i clienti a proprio agio.

 [Guarda ancora il video e inizia l'esercizio.](#)

---

**Associa l'espressione all'azione corretta.**

|  |   |  |
|--|---|--|
| 1. "Buonasera, signori!"                           | → | Accogliere i clienti al loro arrivo                  |
| 2. "Prego, vi faccio accomodare al vostro tavolo". | → | Dire ai clienti che li porti al tavolo               |
| 3. "Vi stavamo aspettando. Bene arrivati signori!" | → | Dare la sensazione ai clienti che erano attesi       |
| 4. "Volete darmi le vostre giacche?"               | → | Prendere le giacche dei clienti per appenderle       |
| 5. "Va bene qui?"                                  | → | Accertarsi che il cliente sia soddisfatto del tavolo |

## 1.2 GESTIRE LE ESIGENZE DEI CLIENTI

### 1.2.1 Assegnare il tavolo giusto

Accogliere bene significa anche scegliere il tavolo giusto per i clienti.

Questa attività ti permette di conoscere le esigenze più comuni dei clienti per assegnare il tavolo giusto.

**Leggi il testo e inizia l'esercizio.**

**Scegli la frase appropriata all'immagine.**

Marco e Anna sono una giovane coppia. Entrambi lavorano molto e, da quando è nata la piccola Elisa, nel fine settimana si concedono di uscire a pranzo per rilassarsi e non cucinare a casa. Scelgono il ristorante attraverso le recensioni sui social e, se si sentono ben accolti, ci tornano sempre!



Lucia e Paolo sono fidanzati. Il venerdì sera, dopo il lavoro, vanno a cena fuori: quasi ogni settimana provano un nuovo locale, sono molto informati e seguono le tendenze del momento. Lasciano sempre una recensione del ristorante su Tripadvisor: metterli al tavolo vicino alla porta del bagno non è la scelta più intelligente per farli parlare bene di voi!



Sofia, Marta e Luca sono tre soci. Quando pranzano insieme parlano tutto il tempo di lavoro. Non amano essere disturbati e per questo chiedono sempre un tavolo isolato, soprattutto lontano dalla cucina. Sono molto esigenti e scelgono solo ristoranti tranquilli.



Giulia vive all'estero ma una volta al mese torna in Italia per un fine settimana in famiglia. Lei e sua madre sono molto amiche, amano pranzare fuori insieme e scelgono sempre locali di piccole dimensioni perché hanno tante cose da raccontarsi e i posti troppo caotici e rumorosi non sono adatti a loro.



Elda e Silvia sono due amiche in pensione, adorano cenare insieme e chiacchierare a lungo. Sanno che gli sbalzi di temperatura fanno male alla salute...quindi chiedono sempre di essere spostate dai tavoli vicini ai distributori d'aria.



Marta è una ragazza socievole e intraprendente che ama organizzare le serate con i suoi amici in locali che accolgono anche Lana, il suo inseparabile labrador! Di solito cerca ristoranti con personale attento e uno spazio esterno, anche se sono fuori zona.



Carlo è un amante della buona tavola, gli piace informarsi sui piatti e sapere che cosa mangia. Negli anni ha imparato a selezionare con cura i ristoranti di qualità con i migliori servizi per i disabili e il personale più sensibile e attento.



## 1.2.2 Gestire i clienti senza prenotazione

Spesso i clienti arrivano al ristorante senza prenotazione.

Questa attività ti permette di imparare come accogliere i clienti senza prenotazione con gentilezza e disponibilità.

▶ Ascolta l'audio e inizia l'esercizio.

---

### Scegli se è vero o falso.

1. I clienti hanno prenotato un tavolo.

vero

**falso**

2. Nel ristorante si può ancora mangiare ma il tavolo va preparato.

**vero**

falso

3. Nel ristorante si può ancora mangiare, ma non c'è più posto.

vero

**falso**

4. I clienti non hanno prenotato e chiedono un tavolo per 6 persone.

**vero**

falso

5. Il cameriere invita i clienti a sedersi subito.

vero

**falso**

6. I clienti sono interessati al servizio take away.

vero

**falso**



### 1.2.3. Gestire i desideri dei clienti

Ci sono delle frasi ed espressioni per gestire i desideri dei clienti all'accoglienza.  
Questa attività ti permette di imparare le espressioni per gestire i desideri dei clienti.

▶ Ascolta l'audio e inizia l'esercizio.

---

#### Associa le risposte alle domande.

1- "Certo signori, buonasera!":

- accoglie i clienti e dice che si può mangiare
- prende congedo dai clienti gentilmente
- accoglie e fa sedere immediatamente i clienti

2- "Dove preferite accomodarvi? Dentro o fuori?":

- chiede ai clienti dove vogliono pagare
- indica ai clienti i bagni, uno dentro e uno fuori
- si informa sulle preferenze dei clienti

3- "Prego, vi accompagno in veranda":

- fa strada gentilmente
- spiega ai clienti come raggiungere da soli il tavolo
- indica il tavolo e dice che è in veranda

4- "Un attimo solo signori, verifico se c'è un posto libero":

- comunica che ci sono altri posti liberi
- dice che controlla se c'è un altro tavolo
- dice che in un attimo ci sarà un posto libero

5- "Prego signori, vi accompagno dentro, è certamente più fresco":

- conferma al cliente la possibilità di cambiare tavolo
- dice che non è più possibile cambiare posto
- dice che fuori è più fresco

## 1.3. FAR ACCOMODARE I CLIENTI

---

### 1.3.1. Le tappe per far accomodare i clienti

Per un servizio di qualità, il cameriere deve seguire le tappe giuste.  
Questa attività ti permette di scoprire le tappe giuste per un servizio di qualità.

 [Guarda il video e inizia l'esercizio.](#)

#### **Rimetti in ordine.**

1. Invitare i clienti a sedersi
2. Porgere il menu
3. Aiutare la signora più anziana a sedersi
4. Lasciare il tempo di consultare il menu
5. Chiedere l'acqua desiderata

## 1.3.2 Le parole giuste per far accomodare i clienti

Bisogna usare le parole corrette per far sedere i clienti.

Questa attività ti permette di conoscere le parole da usare per far sedere i clienti.

► [Guarda ancora il video e inizia l'esercizio.](#)

**Associa le frasi che hanno lo stesso significato.**

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1. "Prego signora, si accomodi!"            | → | Invitare i clienti a sedersi al tavolo           |
| 2. "Ecco il menu"                           | → | Dare il menu ai clienti                          |
| 3. "Vi lascio decidere con calma"           | → | Dare tempo di leggere con attenzione il menu     |
| 4. "Intanto posso portarvi un po' d'acqua?" | → | Chiedere ai clienti quale tipo di acqua vogliono |

### 1.3.3 Le azioni da compiere per un servizio di qualità

Per un servizio di qualità, il cameriere deve compiere le azioni giuste.  
Questa attività ti permette di conoscere quali sono le azioni giuste per un servizio di qualità.

**Associa l'immagine alle attività descritte.**



4



5



A. Prendere i cappotti dei clienti (4)

B. Aiutare a sedere la signora più adulta (2)

C. Porgere il menu a partire dalle signore (1)

D. Avere un atteggiamento sorridente (5)

E. Capire quando è il momento di prendere la comanda (3)

# TASK

## Accogliere i clienti e assegnare il tavolo

Questo è il **task** in cui devi reagire a una situazione. Leggi le cinque situazioni e scegline una poi scrivi la tua risposta. Ricordati che puoi utilizzare i Focus per aiutarti.

### Che cosa fai/dici in queste situazioni?

1. Leggi i testi e scegli a quale situazione rispondere.
2. Rifletti su quello che devi fare/dire.
3. Scrivi nel riquadro sottostante la tua risposta.

**Situazione 1:** entra un gruppo di cinque persone e hanno un bambino nella carrozzina. Dove li fai accomodare?

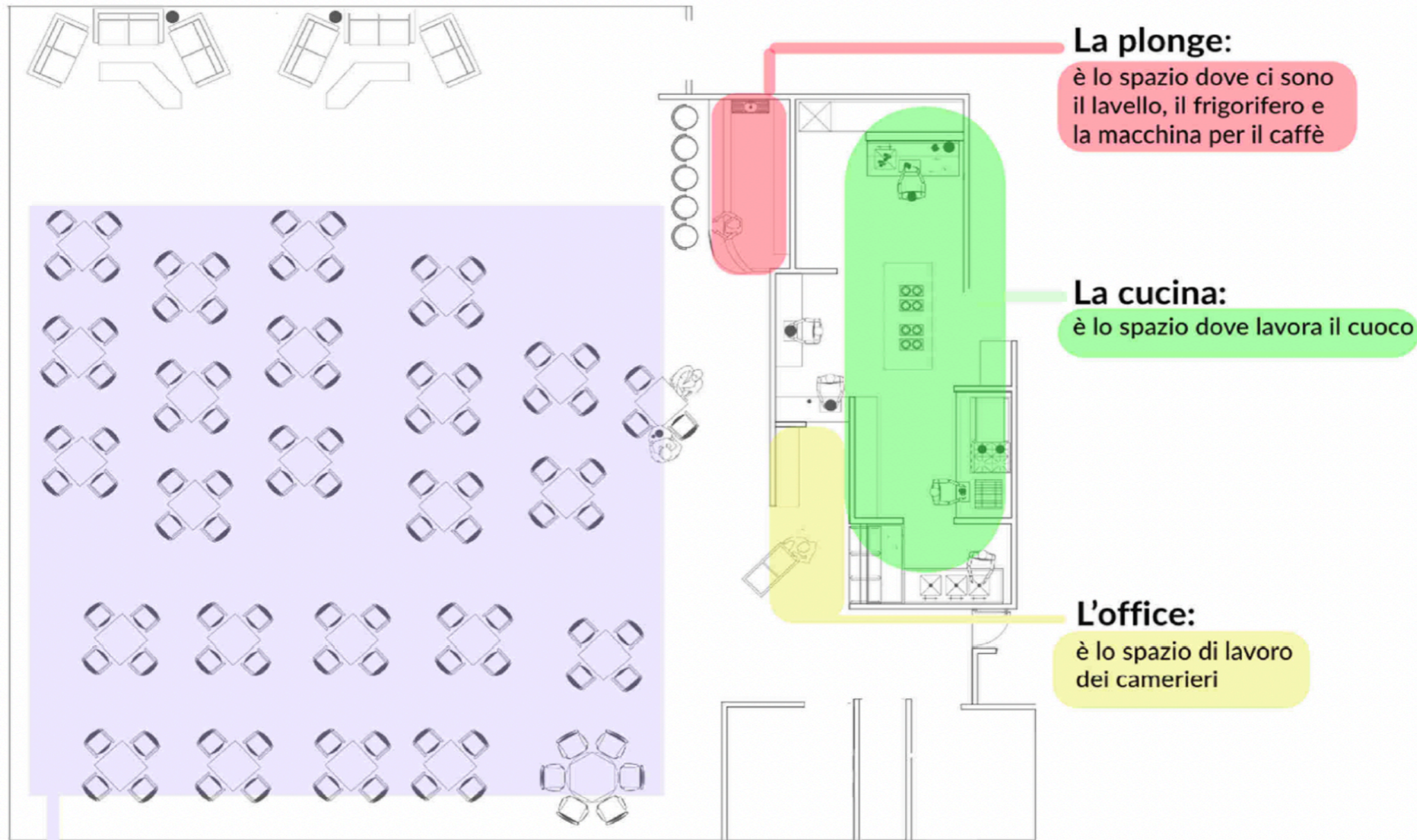
**Situazione 2:** si presenta una coppia, non ha prenotato e c'è un tavolo libero. Che cosa dici?

**Situazione 3:** hai fatto accomodare i clienti al tavolo. Che cosa fai dopo?

**Situazione 4:** hai fatto accomodare i clienti al tavolo e loro chiedono di cambiare posto. Che cosa fai/dici?

**Situazione 5:** entrano i signori Bonifacio e dicono di avere una prenotazione. Che cosa dici?

## IL LUOGO DI LAVORO



**La plonge:**  
è lo spazio dove ci sono il lavello, il frigorifero e la macchina per il caffè

**La cucina:**  
è lo spazio dove lavora il cuoco

**L'office:**  
è lo spazio di lavoro dei camerieri

**La sala:** è lo spazio dove ci sono i tavoli per i clienti

### Il tavolo è:

- vicino alla finestra /alla cucina /all'entrata / al bagno
- lontano dalla finestra /dalla cucina /dall'entrata / al bagno
- nel centro della sala
- nell'angolo della sala
- dentro (all'interno della sala)
- fuori (in giardino, in veranda)



## LA CURA DELL'IMMAGINE

### L'abbigliamento

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| la camicia  | i pantaloni   | la gonna  | il cravattino   | la giacca   | il gilet  | la cravatta   | le scarpe   |

### Gli aggettivi per l'abbigliamento

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
| pulito   | elegante   | stirato  | sporco   | sportivo   | rotto  |

### La cura del corpo

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|  |  |  |  |
| la barba lunga  | i capelli pettinati   | l'unghia curata   | la mano pulita  |
|  |  |  |  |
| la barba rasata   | i capelli legati  | l'unghia non curata   | la mano sporca  |

## GLI STRUMENTI DEL SERVIZIO



**Il servizio** = il lavoro del cameriere;  
essere in servizio = essere al lavoro.



**La comanda** = l'ordinazione dei clienti.



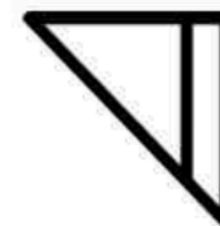
nel **menu** ci  
sono i piatti e  
l'elenco degli  
allergeni



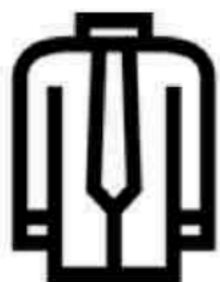
i vini sono  
elencati nella  
**carta dei vini**



il carrello



il tovagliolo



la divisa



il grembiule



il blocco e la penna  
per la comanda



il palmare  
per la comanda



Alcuni ristoranti danno ai camerieri **la divisa**, altri invece danno solo indicazioni sul colore e il tipo di vestiti da usare in servizio.



## LE PAROLE DELLA BUONA ACCOGLIENZA

Per offrire una **buona accoglienza** è importante avere un **comportamento corretto**.  
**Le parole usate** per accogliere esprimono il comportamento del cameriere!



**il cameriere dice ...**

***"Ben arrivati, signori!"***

***"Prego signori, vi accompagno al tavolo"***

***"Un attimo solo, signori, verifico se c'è un posto libero!"***

***"Va bene qui?"***

***"Volete darmi le vostre giacche?"***



**il cameriere è ...**

*cortese*

*gentile*

*disponibile*

*attento*

*premuroso*



- **da'** sempre **del "Lei"** ai clienti (**forma di cortesia**);

- fa' attenzione alle esigenze del cliente;

- sii sempre sorridente



- non apparire



nervoso



stanco



stressato