

RISTO: Il servizio nella ristorazione

Scenario 2

PRENDERE LA COMANDA, GESTIRE LE RICHIESTE E LE LAMENTELE DEI CLIENTI

Questo scenario è stato elaborato all'interno del progetto “Developing E-Learning Capacities for Youth Mobility in Europe” (DEL CYME) <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 2: PRENDERE LA COMANDA, GESTIRE LE RICHIESTE E LE LAMENTATELE DEI CLIENTI

In questo scenario, scoprirai come prendere la comanda, gestire le richieste e le lamentele dei clienti.

Nel Task alla fine dovrai reagire a tre situazioni.

Ti aiuterai con i Focus.

Troverai cinque tipi di documenti:

1. un video per **imparare a prepararti al servizio**;
2. un video per **imparare a prendere la comanda e gestire le richieste**;
3. un video per **imparare a servire e sbarazzare**;
4. un audio per **imparare a gestire le lamentele dei clienti**;
5. una immagine per **capire come gestire lo stress**.

Troverai anche dei focus di informazioni:

- un focus Vocabolario sugli aggettivi per descrivere i piatti;
- un focus Vocabolario sugli allergeni;
- un focus Vocabolario sulla tavola apparecchiata;
- un focus Cultura sulle abitudini degli italiani al ristorante.



2.1 ACCOGLIERE I CLIENTI

2.1.1 Il vocabolario della preparazione al servizio.

Lo chef de rang si prepara prima di ricevere il cliente.

Questa attività ti permette di imparare il vocabolario della preparazione.

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

Associa le parole alla corretta definizione.

Assaggiare: mangiare un po' di un piatto per sentirne il gusto.

I cambiamenti: le modifiche fatte o richieste a un piatto.

Avere fretta: non avere molto tempo per fare qualcosa.

Gli allergeni: le sostanze alimentari che possono causare reazione allergica.

Consigliare: proporre qualcosa che può interessare al cliente.

Gli ingredienti: gli alimenti che sono usati per cucinare un piatto.

Il servizio: la prestazione di lavoro del cameriere.

La scheda informativa: il foglio con le informazioni.

2.1.2. Che cosa fa lo chef de rang per prepararsi al servizio?

Lo chef de rang si prepara prima di accogliere i clienti.

Questa attività ti permette di capire che cosa fa lo chef de rang per prepararsi ad accogliere i clienti.

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

Rimetti in ordine gli elementi.

1. **[Il cameriere] [deve] [prepararsi] [per consigliare] [i piatti] [ai clienti] [?]**
- Sì, deve prepararsi per consigliare ai clienti i piatti in menu e quelli del giorno.
2. **[Che cosa] [fa] [il cameriere] [per conoscere] [i piatti] [in menu] [?]**
- Assaggia i piatti prima di iniziare il servizio.
3. **[Con chi] [parla] [il cameriere] [per conoscere] [la preparazione] [dei piatti] [in menu] [?]**
- Parla con lo staff della cucina.
4. **[Il cameriere] [deve] [sapere] [il tempo] [di preparazione] [dei piatti] [in menu] [?]**
- Sì, deve sapere i tempi di preparazione.
5. **[Come] [fa] [il cameriere] [a conoscere] [gli allergeni] [più comuni] [?]**
- Parla con lo staff della cucina e conosce la scheda informativa nel menu.

2.1.3 Perché lo chef de rang si prepara al servizio?

Lo chef de rang si prepara per fare bene il servizio.

Questa attività ti permette di comprendere perché lo chef de rang si deve preparare per il suo lavoro.

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

Scegli la risposta giusta.

- 1- Lo chef de rang conosce i piatti in menu per **consigliare bene i clienti;**
cucinare i piatti a casa;
seguire una dieta.
- 2- Se lo chef de rang assaggia prima i piatti in menu...
è più veloce al lavoro;
può spiegare il loro gusto ai clienti;
poi non ha più fame.
- 3- Lo chef de rang conosce i tempi di preparazione dei piatti per portare tutti i piatti nello stesso momento;
consigliare i clienti che hanno poco tempo;
proporre piatti d'asporto.
- 4- Se il cliente chiede un cambiamento di ingrediente, lo chef de rang:
risponde sempre sì ;
risponde sempre no;
conosce il piatto e risponde sì o no.
- 5- Se il cliente fa una domanda sugli allergeni, lo chef de rang:
deve saper rispondere;
deve chiedere allo chef;
non può rispondere.

2.2 PRENDERE LA COMANDA

2.2.1 Le parole per prendere la comanda

Il cameriere deve aiutare i clienti durante la presa della comanda.

Questa attività ti permette di sapere che cosa dice il cameriere per prendere la comanda.

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

Scegli la risposta giusta.

1. "Per cominciare vi consiglio..."

far sedere i clienti nel tavolo adatto

suggerire i piatti freschi del giorno

portare prima di tutto l'acqua

2. "Dopo l'antipasto la signorina gradisce

qualcos'altro?"

portare avanti la comanda

prendere congedo

proporre di scegliere un vino

3. "E per il signore e la signorina?"

rivolgersi gentilmente ai clienti che non hanno ancora ordinato

scusarsi per il ritardo di un piatto

consigliare un antipasto caldo del giorno

4. "Con questi piatti vi consiglio..."

accogliere bene i clienti

presentare un piatto

suggerire un abbinamento

5. "Posso suggerire le nostre patate fritte tagliate a mano?"

dire che le patate sono finite

presentare un piatto

consigliare un piatto forte del menu

2.2.2 Il vocabolario della comanda

Il cameriere deve conoscere il vocabolario della comanda.

Questa attività ti permette di imparare il vocabolario più utile da sapere per prendere una comanda.

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

Completa il testo con le parole proposte.

Antipasti - primo - secondo - piccanti - cottura - fritte - morbidi - condite - vino

1. Per cominciare vi consiglio i nostri **antipasti** freddi di pesce....
2. Mhm, io passo direttamente al **primo**, senza antipasto: prendo i ravioli della casa con burro fuso e salvia.
3. Sono **piccanti**?
4. Io invece prendo un **secondo** un filetto di manzo al pepe verde.
5. Perfetto...come preferisce la **cottura**?
6. Posso suggerire le nostre patate **fritte** tagliate a mano?
7. Dopo l'antipasto la signorina gradisce qualcos'altro?
...per restare sui piatti di pesce, i calamari alla griglia con verdure sono **morbidi** e leggeri
8. Sì, sono verdure grigliate, sono **condite** solo con olio extravergine di oliva.
9. Per ora basta così, grazie, ma vorremmo del **vino**.....

2.2.3. Gestire le richieste dei clienti alla comanda

Durante la presa della comanda, è importante gestire con gentilezza le richieste dei clienti. Questa attività ti permette di imparare a gestire con gentilezza le richieste dei clienti.

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

Associa le frasi dei clienti a quelle del cameriere.

1. "Prendo i ravioli della casa"	→	Sono desolato, signora, sono terminati!
2. "Sono piccanti?"	→	Solo leggermente...
3. "Media, per favore..."	→	Come preferisce la cottura?
4. "Vorrei abbinare anche un contorno"	→	Posso suggerire...
5. "Posso chiedere di non mettere i peperoni tra le verdure?"	→	Certo, nessun problema, lo dico in cucina...

2.3. GESTIRE IL SERVIZIO

2.3.1 Le regole del servizio e dello sbarazzo

Il servizio all'italiana e lo sbarazzo hanno delle regole precise.
Questa attività ti permetterà di conoscere le regole del servizio all'italiana e dello sbarazzo.

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

Rimetti le informazioni in ordine.

Le fasi del servizio e dello sbarazzo sono:

1. servire la comanda ai tavoli
2. sbarazzare i piatti sporchi
3. portare via il pane
4. togliere il ménage
5. pulire la tovaglia dalle briciole

2.3.2 Le frasi per gestire le richieste

Bisogna sapere 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

2.3.3 Le parole giuste per gestire le lamentele dei clienti.

Per gestire bene e con educazione le lamentele dei clienti, devi conoscere le frasi giuste da dire. Questa attività ti permette di scoprire le frasi da usare quando devi gestire le lamentele dei clienti.



Ascolta le registrazioni e esegui l'esercizio.

Associa le parole dei clienti alle risposte del cameriere.

- ▶ **Audio 1** : Scusi, avevo chiesto di avere l'insalata con il pesce e non le patate!
A. Ha ragione, sono desolato! C'è sicuramente un errore, riporto il piatto in cucina e faccio mettere l'insalata al posto delle patate!
- ▶ **Audio 2** : Mi scusi, sono arrivati tutti i piatti ma mancano ancora i miei spaghetti....forse vi siete dimenticati?
B. Sono sicuro di no! Vado subito in cucina a verificare ma sono certo siano pronti!
- ▶ **Audio 3** : Senta, scusi questa pasta è immangiabile, è davvero troppo piccante!
C. Oh, mi dispiace! Mi dispiace molto! Informo subito lo chef! Vuole ordinare un altro piatto?
- ▶ **Audio 4** : Mi scusi, avevo chiesto un'altra bottiglia d'acqua ma non l'ha portata!
D. Ha ragione! Provvedo immediatamente, la porto subito, mi scuso per il ritardo!
- ▶ **Audio 5** : Scusi, il bicchiere è sporco....
E. Sono desolato, porto immediatamente un bicchiere pulito!

TASK

Affrontare la presa della comanda e gestire i clienti.

Questo è il **task** in cui devi reagire a tre situazioni. Per preparare le tue risposte, ascolta i tre audio. Ricordati che puoi utilizzare i Focus per aiutarti.

Che cosa dici in queste situazioni?

1. Ascolta i tre audio.
2. Rifletti su quello che devi dire.
3. Scrivi nel riquadro sottostante le tue risposte.

▶ Audio 1

▶ Audio 2

▶ Audio 3

Esempio

- Cliente: "Scusi, ho chiesto un'altra bottiglia di birra ma non l'ha ancora portata".
- Cameriere: "Mi scuso per il ritardo, signore, provvedo immediatamente!".

GLI ITALIANI AL RISTORANTE

AMANO



NON AMANO

il cameriere sorridente	aspettare a lungo i piatti
il cameriere attento alle loro richieste	il cameriere distratto
mangiare con calma	il cameriere che mette fretta



Gli italiani NON ordinano mai l'aperitivo al ristorante.



Gli italiani NON concludono mai il pasto con un cappuccino.

Consigli utili per il cameriere:

- se i clienti hanno fretta, chiedi alla cucina di "**mandare avanti il tavolo**", cioè di far cucinare e preparare prima i piatti ordinati da queste persone;

- ogni tanto, chiedi ai **clienti se sono soddisfatti**;

Ad esempio: "Tutto bene signori?"

- osserva i tavoli e **anticipa le richieste** dei clienti;

Ad esempio: "Porto altra acqua, signori?", "Porto altro pane, signori?"

- **fa' attenzione** se i clienti ti chiamano;

- **chiedi scusa** ai clienti che ti hanno chiamato più volte per avere la tua attenzione.

Ad esempio: "Chiedo scusa per l'attesa..."

Ristorante

LE PORTATE AL RISTORANTE

GLI ANTIPASTI

Sono piatti caldi o freddi, a base di pesce o salumi (come prosciutto e salame) e formaggi.



I PRIMI

Riso, pasta o tortellini con sughi alle verdure, carne o pesce.



I SECONDI

A base di carne o pesce cucinati in moltissimi modi diversi. A volte il piatto contiene anche delle verdure.



I CONTORNI

Sono verdure, crude o cotte.



I DOLCI

Possono essere preparati dallo chef oppure acquistati in pasticcerie esterne al ristorante.



LA FRUTTA

Generalmente, sono frutti di bosco serviti lisci oppure con gelato.



IL CAFFÈ

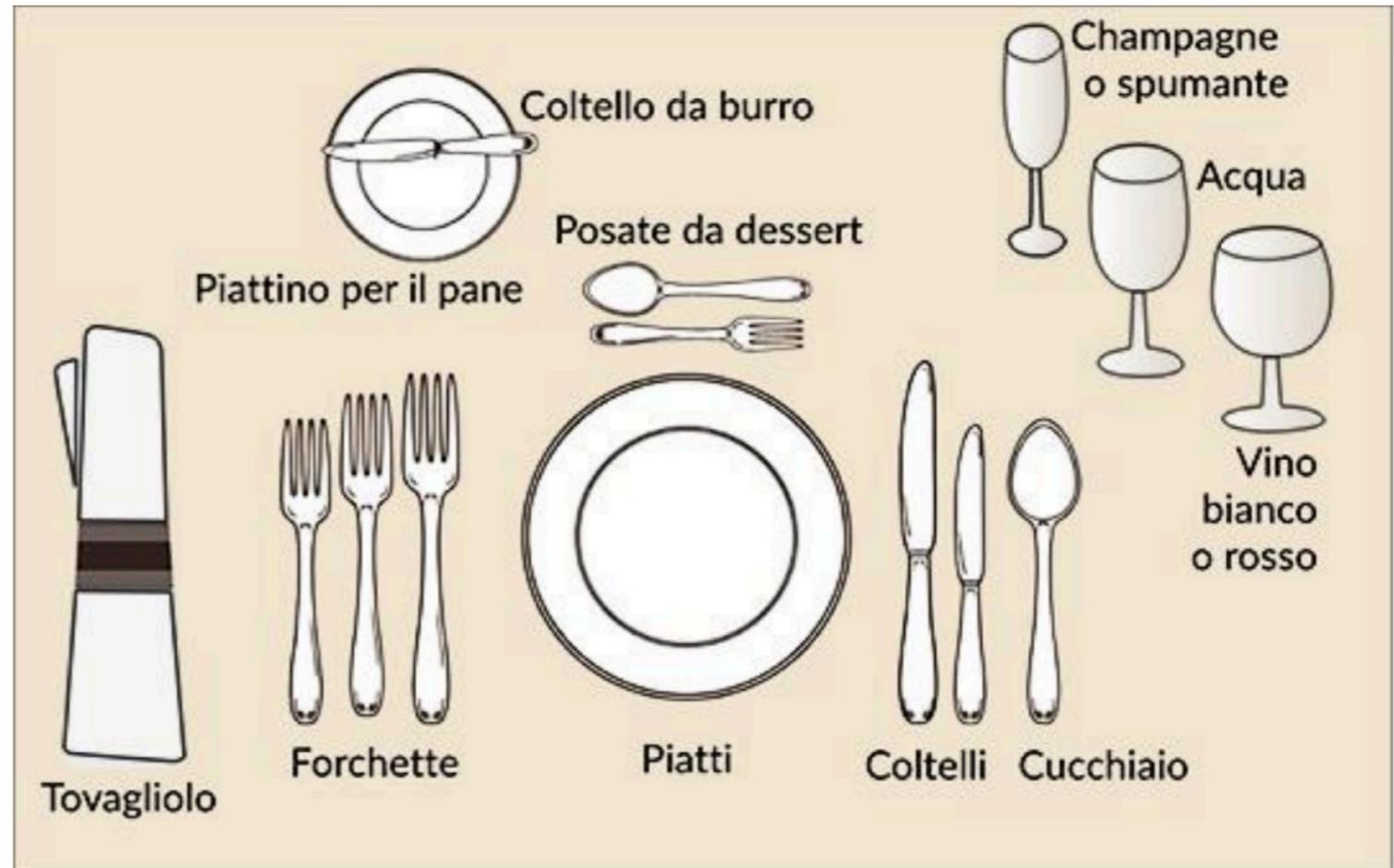
Espresso o macchiato, pochi italiani rinunciano al caffè dopo pranzo, ma molti chiedono il caffè decaffeinato dopo cena.



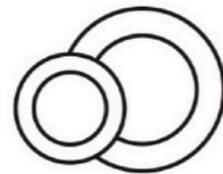
Spesso i clienti non prendono un piatto per ogni portata ma scelgono uno o due di essi: ad esempio, l'antipasto + il secondo, il primo + il dolce, il secondo + contorno + dolce.

FOCUS: VOCABOLARIO

LA TAVOLA APPARECCHIATA



le posate sono forchetta + coltello + cucchiaio.



il piattino serve per la frutta e i dolci

il piatto piano serve per i secondi



l'oliera e la saliera



la formaggiera

= **il ménage** serve per condire i piatti



il piatto fondo / fondina serve per i primi piatti



"Rimpiazzare" significa riempire di olio, sale e formaggio l'oliera, la saliera e la formaggiera quando sono vuote.



La parola **"piatto"** significa anche "cibo cucinato": ad esempio, un piatto di spaghetti, il minestrone di verdure è un piatto caldo, le lasagne sono un piatto italiano.



I commensali sono le persone sedute insieme a tavola a mangiare.

FOCUS: VOCABOLARIO

LE PAROLE DELLA BUONA ACCOGLIENZA

DESCRIVERE I PIATTI

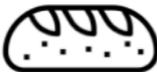
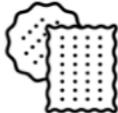
Che cosa è "un piatto"? E' il cibo cucinato.

Per esempio: gli spaghetti sono "un piatto"; il pollo arrosto è "un piatto"; le lasagne sono "un piatto".

Come descrivere i piatti?

Un piatto è descritto in base alla sua consistenza e al suo sapore, indicando "quanto" è saporito.

Inoltre, è bene sapere anche il tipo di cottura, cioè come il cibo è stato cucinato.

LA CONSISTENZA	crocante morbido tenero cremoso	 il pane è morbido	 la carne è tenera
		 i crackers sono croccanti	 le salse sono cremose
IL SAPORE	saporito gustoso gradevole delicato insipido amarognolo acidulo delizioso piccante	 la pizza è saporita	 gli spaghetti sono deliziosi
		 la zuppa è delicata	 il peperoncino è piccante
			 il gelato al limone è acidulo
LA COTTURA	fritto bollito arrosto grigliato	 bollito	 fritto
			 grigliato

LE PAROLE DELLA BUONA ACCOGLIENZA

Quanto?

leggermente
molto
piacevolmente

“Il filetto di manzo è molto tenero, è servito con una salsa di gorgonzola cremosa e piacevolmente piccante.”



Attenzione al significato di:

- amarognolo: un po' amaro = piacevolmente amaro;
- acidulo: un po' acido = piacevolmente acido.



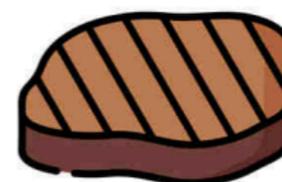
La cottura della carne rossa (il filetto di manzo - la costata di manzo):



al sangue



media cottura



ben cotta



NON usare MAI la forma negativa per descrivere un piatto, usa sempre la forma positiva.

La zuppa è leggera = ~~non è troppo saporita.~~



Gli allergeni sono gli alimenti che possono far stare male chi non li può mangiare perché a essi allergico.

I principali allergeni sono quelli indicati in questa tabella. **Per legge europea, il cameriere deve sapere** se i piatti a menu contengono i principali allergeni. È un'informazione molto importante da sapere e da ricordare!

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA INERENTE LA PRESENZA NEGLI ALIMENTI DI INGREDIENTI O COADIUVANTI TECNOLOGICI CONSIDERATI ALLERGENI O DEI LORO DERIVATI

Si avvisa la gentile clientela che negli alimenti e nelle bevande preparati e somministrati in questo esercizio, possono essere contenuti ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni.

Elenco degli ingredienti allergenici utilizzati in questo esercizio e presenti nell'allegato II del Reg. UE n.1169/2011- "Sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze".



- 1) CEREALI contenenti glutine come grano, segale, orzo avena, farro, kamut e i loro ceppi derivati e i prodotti derivati
- 2) CROSTACEI e prodotti a base di crostacei
- 3) UOVA e prodotti a base di uova
- 4) PESCE e prodotti a base di pesce
- 5) ARACHIDI e prodotti a base di arachidi
- 6) SOIA e prodotti a base di soia
- 7) LATTE e prodotti a base di latte (incluso lattosio)



- 8) FRUTTA A GUSCIO come mandorle, nocciole, noci, pistacchi e i loro prodotti
- 9) SEDANO e prodotti a base di sedano
- 10) SENAPE e prodotti a base di senape
- 11) SEMI DI SESAMO e prodotti a base di semi di sesamo
- 12) ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI in concentrazioni superiori a 10 mg/Kg o 10 mg/Lt in termini di anidride solforosa totale
- 13) LUPINI e prodotti a base di lupini
- 14) MOLLUSCHI e prodotti a base di molluschi.

Il nostro personale è a vostra disposizione per fornire ogni supporto o informazione aggiuntiva, anche mediante l'esibizione di idonea documentazione, ricettari, etichette originali delle materie prime.