

RISTO: Il servizio nella ristorazione

Scenario 3

GESTIRE IL CONTO, IL PAGAMENTO E IL CONGEDO DAI 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 3: GESTIRE IL CONTO, IL PAGAMENTO E IL CONGEDO DAI CLIENTI.

In questo scenario, scoprirai come gestire la richiesta del conto, il pagamento e il congedo dai clienti.

Nel Task alla fine dovrai reagire a tre situazioni.

Ti aiuterai con il Focus.



Troverai quattro tipi di documenti:

1. un testo per capire come **gestire la richiesta conto**;
2. un video per osservare la **richiesta del conto e il pagamento al tavolo**;
3. due audio per capire come far **preparare il conto e dove far pagare i clienti**;
4. una immagine per imparare a **gestire il congedo dai clienti**.

Troverai anche un focus di informazioni:

- un focus Cultura sulla gestione del conto e della mancia.

3.1 GESTIRE LA RICHIESTA DEL CONTO

3.1.1 Le informazioni utili per gestire la richiesta del conto in Italia.

Ci sono delle informazioni che devi avere per gestire la richiesta del conto in Italia. Questa attività ti permette di avere le informazioni per gestire la richiesta del conto in Italia

Leggi il testo e inizia l'esercizio

Il momento del conto è alla fine del pasto. È un momento delicato, il cameriere deve fare attenzione e osservare i tavoli che sta servendo, così può vedere subito quando i clienti lo chiamano per chiedere il conto e non farli aspettare. Aspettare, infatti, rende nervosi i clienti e non è bene che accada in questo momento!

Ricorda: in Italia molto spesso i clienti chiedono il conto con un gesto della mano, in particolare imitando il gesto di scrivere! Se non sei sicuro di aver visto bene, avvicinati al tavolo e chiedi conferma così: "Mi scusi, ha chiesto il conto?".

Inoltre, devi sapere che in Italia non è mai il cameriere a fare il conto: lui chiede di prepararlo in cassa dove c'è una persona a fare questo lavoro, spesso è il maître.

È importante portare il conto ai clienti il più velocemente possibile, ma il cameriere non deve poi mettere fretta per il pagamento, perché ai clienti piace stare seduti tutto il tempo che vogliono prima di pagare.

Scegli se è vero o falso.

1. Il momento del conto è all'inizio del pasto. **[F]**
2. Il cameriere deve fare molta attenzione ai tavoli per essere pronto a reagire. **[V]**
3. I clienti possono chiedere il conto con un gesto della mano. **[V]**
4. Il cameriere non prepara mai il conto. **[V]**
5. È sempre una donna che prepara il conto nei ristoranti. **[F]**
6. Il cameriere deve mettere fretta ai clienti per il pagamento. **[F]**

3.1.2. Il cliente chiede il conto.

Ci sono delle parole per gestire la richiesta del conto da parte del cliente.
Questa attività di permette di sapere quali sono le parole per gestire la richiesta del conto.

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

Associa l'espressione all'azione corretta.

1.. "Tutto bene signori?"	→	Chiedere ai clienti se hanno gradito il dolce
2. "Grazie, lo dirò allo chef!"	→	Ringraziare i clienti per il complimento
3. "Desiderate qualcos'altro?"	→	Non mettere fretta ai clienti
4. "Mi scusi, posso avere anche il conto assieme ai caffè, per favore".	→	Il cliente chiede il conto
5. "Lo faccio preparare subito"	→	Accogliere la richiesta dei clienti

3.1.3 Il cameriere fa preparare il conto.

Il cameriere deve far preparare dal maître il conto dei clienti.

Questa attività ti permette di imparare come il cameriere chiede di far preparare il conto dei clienti.

▶ **Ascolta il dialogo e inizia l'esercizio.**

Scegli la risposta giusta.

1- Ok, hai qualcosa da segnalare?

[Il maître chiede se ai tavoli ci sono stati problemi. / Il maître chiede se ai tavoli ci sono sei persone.]

2- Al tavolo 4, la cucina ha sbagliato la comanda.

[La cameriera dice che al tavolo 4 il problema è stato in cucina / La cameriera dice che al tavolo 4 hanno gradito la cucina]

3- Ok, dì ai clienti che la casa offre il dolce e si scusa molto.

[Il maître vuole offrire qualcosa ai clienti per scusarsi/ Il maître vuole offrire qualcosa ai clienti per simpatia]

4- Io mi sono dimenticata l'acqua.

[La cameriera dice di aver commesso un errore | La cameriera dice di aver portato l'acqua]

5- La serata è stressante.

[Il maître dice che il ristorante è pieno di gente./ Il maître dice che il ristorante è vuoto.]

3.2 GESTIRE IL PAGAMENTO

3.2.1 Come pagano i clienti?

I clienti possono pagare in modi diversi. Questa attività di permette di sapere quali sono i modi in cui i clienti possono pagare.



Riempi gli spazi.

i contanti / la carta di credito / il bancomat / i buoni pasto / POS / PIN

In Italia al ristorante i clienti possono pagare in modi diversi. Il cameriere deve essere informato sui metodi di pagamento del locale in cui lavora.

Ovviamente, in tutti i ristoranti si può pagare con **i contanti**, cioè i soldi di carta o le monete.

Molto comode e accettate in tutti i locali italiani sono le carte elettroniche: **la carta di credito**, che può richiedere la firma del cliente sullo scontrino oppure la digitazione sul **POS** del **PIN** (chiamato anche codice segreto), oppure **il bancomat**, cioè la "carta di debito", che richiede solo la digitazione del PIN. Non tutti i ristoranti, invece, accettano i **i buoni pasto**, cioè i biglietti che le aziende danno ai lavoratori per mangiare gratuitamente.

3.2.2 I diversi modi di pagamento

In Italia i clienti possono pagare al tavolo o alla cassa.
Questa attività ti permette di sapere i diversi modi di pagare dei clienti.

▶ Ascolta l'audio e inizia l'esercizio.

Scegli se è vero o falso.

1. In Italia si può pagare solo al tavolo

Vero

Falso

2. Gli italiani lasciano i contanti sul tavolo e vanno via

Vero

Falso

3. Il resto è la mancia per il cameriere

Vero

Falso

4. I conti separati si pagano sempre alla cassa

Vero

Falso

5. Pagare con carta di credito o bancomat al tavolo è un problema

Vero

Falso

3.2.3. Gestire il pagamento del conto al tavolo.

È molto comune in Italia far pagare il conto al tavolo.

Questa attività di permette di sapere le fasi per far pagare il cliente al tavolo.

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

Rimetti in ordine le parole delle frasi.

- **CAMERIERE** [Ecco i caffè:] [macchiato] [per la signora], [l'espresso] [per il signore.] [Qui c'è] [lo zucchero...] [e] [qui c'è] [il conto].
- **UOMO** [Grazie!] [Pago] [con] [carta di credito.]
- **CAMERIERE** [Benissimo,] [vado] [a] [prendere] [il POS].
- **CAMERIERE** [Eccomi,] [signori!]
- [Prego,] [digiti] [il Pin] [e] [tasto verde,] [grazie!]

3.3. GESTIRE IL CONGEDO DAI CLIENTI

L'uscita dei clienti è un momento molto importante

e va curato come quello dell'accoglienza!

Il cameriere deve usare parole gentili.

3.3.1 Le parole giuste per il congedo

Come l'accoglienza, quando il cliente va via è un momento importante da gestire bene. Questa attività ti permette di imparare i verbi da usare al momento del congedo dal cliente.

Guarda la vignetta e inizia l'esercizio.

Rimetti le informazioni in ordine.

Anticipare - accompagnare - ringraziare - preoccuparsi - salutare - rivedere

- 1 - accompagnare: camminare con il cliente
- 2 - anticipare: prevedere ciò di cui il cliente ha bisogno
- 3 - ringraziare: dire grazie al cliente
- 4 - rivedere: vedere ancora
- 5 - preoccuparsi: interessarsi al parere del cliente
- 6 - salutare: dire buongiorno o arrivederci al cliente
- 7 - invogliare: fare venire voglia di qualcosa a una persona



E' importante che il cameriere si prenda cura dei clienti

fino alla fine della loro visita al ristorante.

Ciò fa piacere ai clienti, dà loro soddisfazione e li invoglia a tornare.

3.3.2 Gestire bene il congedo

Quando il cliente lascia il ristorante, il cameriere si congeda da lui.

Questa attività ti permette di sapere come gestire il congedo.

Guarda la vignetta e inizia l'esercizio.

Scegli le risposte giuste.

1 – Cosa si può dire quando si prende congedo dai clienti?	"Vi ringrazio". "Vi auguro una buona giornata" xx "Quanto sono stanco!" "Spero di rivedervi presto!" xx "Scusi, ho fretta!"
2 – Cosa è bene fare quando prendi congedo dai clienti?	Sorridere xx Urlare di andare via Accompagnare i clienti alla porta xx Non ascoltare i loro suggerimenti Chiedere se sono soddisfatti
3 – Perché il congedo è importante?	Perché ti prendi cura del cliente xx Perché è il momento della mancia xx Perché così vai a casa Perché invogli i clienti a tornare. Perché è un gesto educato e professionale.

3.3.3 Che cosa dire e fare al congedo dal cliente?

Poiché questo è un momento importante, al congedo devi dire le fare le cose giuste. Questa attività ti permette di sapere cosa fa un bravo cameriere quando prende congedo dal cliente.

Guarda la vignetta e inizia 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 richiesta del conto, far pagare i clienti e il congedo da loro

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

Che cosa dici in queste situazioni?

1. Leggi i testi.
2. Rifletti su quello che devi dire.
3. Scrivi nel riquadro sottostante le tue risposte.

1. I clienti del tavolo 2 dicono: "Scusi, vorremmo il conto, per favore....e pagare separatamente!"

2. Chiedi al maître il conto del tavolo 2, e lui ti dice: "Devi segnalarmi qualcosa? Ci sono stati problemi?".
Tu devi segnalare qualcosa!

3. Hai accompagnato i clienti del tavolo 2 alla porta, loro dicono: "Grazie, arrivederci". E tu, che cosa dici?

Esempio


- Cliente: "Scusi, possiamo pagare separatamente?".
 - Cameriere: "Certo, ma non al tavolo, alla cassa!".

Chi prepara il conto?

In Italia non sono mai il cameriere o lo chef de rang a preparare il conto.

Nei ristoranti e bar italiani, c'è sempre un'altra persona alla  cassa.

A volte alla casa  c'è il maître.

- 
- Se ci sono grandi problemi durante il servizio, il cameriere deve avvisare subito il maître.
 - Se ci sono piccoli problemi durante il servizio, il cameriere deve avvisare alla cassa quando chiede di preparare il conto: la persona che fa il conto può decidere se applicare uno sconto e offrire qualcosa ai clienti per chiedere scusa.

Ad esempio:

Cameriere: *"Il tavolo 2 ha chiesto il conto. Ti avviso che la cucina ha sbagliato la comanda e ho servito il piatto con molto ritardo".*

Maître: *"Va bene, di' ai clienti del tavolo 2 che offriamo noi il dolce e ci scusiamo".*

Chi fa pagare il conto?

In Italia, il cameriere non gestisce sempre il pagamento del conto, ogni ristorante ha la sua regola. Spesso il pagamento viene fatto alla cassa. Il cameriere deve chiedere al maître qual è la regola del ristorante.

Il cameriere **NON** chiede mai ai clienti come pagano, se con i contanti, con la carta di credito o altro: porta il conto e aspetta che siano i clienti a dire come pagano.

LA MANCIA

In Italia **la mancia** **NON** è mai obbligatoria! I clienti lasciano la mancia al cameriere solo se vogliono, se lui è stato gentile e cortese con loro.

Quando vogliono lasciare la mancia, i clienti la possono lasciare **SOLO** in contanti e sul tavolo. Spesso, la mancia è **il resto**, cioè i soldi che avanzano dal pagamento in contanti e che il cameriere consegna ai clienti.