



## DIAMO UN FUTURO AL SERVIZIO DI SALA

*Oltre i Gestì:*  
come aiutare la sala a riappropriarsi del suo ruolo

autore: MARINA CACCIALANZA  
foto: PAOLO PICCIOTTO

Il ruolo della sala e dei suoi attori è profondamente cambiato, come abbiamo appreso nel corso di questo lungo dibattito che si è svolto a Oltre i Gestì. Gestì frutto dell'esperienza e della sensibilità dell'operatore stanno alla base del rapporto corretto col pubblico. Gestì che non si apprendono solo attraverso la didattica ma col contatto diretto, con l'applicazione e l'at-

teggiamento. A conclusione del forum le opinioni di Antonio Santini, patron dal Pescatore; Enzo Vizzari, direttore delle guide L'Espresso; Stefano Medici, brand manager delle Cantine Ferrari; Andrea Sinigaglia, direttore generale di Alma; Claudio Ceroni, ideatore di Identità Golose e la giornalista de Il Sole 24 Ore Fernanda Roggero.

**Stefano Medici:** "L'evoluzione della società ha posto le basi per il cambiamento; esso parte dal fatto che il cliente moderno non frequenta il ristorante per mangiare, semplicemente, ma per vivere un'esperienza. L'arte dell'ospitalità consiste dunque nell'espressione di un linguaggio che porti al cliente una storia. Le Cantine Ferrari e la famiglia Lunelli, da sempre ambasciatori della ristorazione, hanno portato nel mondo la ricchezza dell'universo vino, e delle bollicine in particolare, dialogando in prima persona con i cuochi fin dall'inizio. Con il tempo è apparso evidente che in quest'ottica la sala riveste un ruolo fondamentale: è con la sala che avviene il primo approccio e sempre con essa il commiato, dunque il ricordo. È venuto il momento di contribuire con chi compie il lavoro sul campo e a questo scopo è stato ideato il premio Le Soste al Servizio di Sala, col quale vogliamo contribuire a portare avanti il dibattito sul miglioramento del servizio. Le modalità di consumo di vino al ristorante sono molto mutate in questi anni; il consumo a bicchiere per esempio richiede da parte del sommelier una competenza specifica sull'abbinamento coi cibi. La sala compie un'opera fondamentale in questo percorso che punta a fare sistema - se ne fa troppo poco in Italia - perché è in grado di svolgere quel compito di narrazione del territorio e del prodotto che aiuta il mondo del vino con uno scambio di conoscenze che non può che essere positivo per entrambi. Sala e cucina devono fare squadra, per forza, e insieme possono offrire a un'azienda come la nostra lo stimolo giusto per costruire il futuro".

**Enzo Vizzari:** "Servono ristoratori maturi. Ristoratori che comprendano e apprezzino il servizio di sala così come fanno con gli chef e le loro bri-

gate. Già lo scorso anno lo avevamo affermato: bisogna investire nella sala! In Italia la cucina è profondamente migliorata ma non lo è la sala. La crescita culturale che possiamo osservare in cucina non è affiancata da una crescita pari in sala. È un dato di fatto che si mangi bene nella maggior parte dei ristoranti ma la qualità del servizio è inferiore. Questa situazione anomala dipende in parte dai ristoratori perché solo i più avveduti hanno capito che conviene investire nelle risorse umane della sala. Dal nostro punto di osservazione,

È abbastanza curioso che non avvenga alcuno scambio di idee e comunicazione tra chi fa il mio mestiere e le scuole, per esempio. È bizzarro il fatto, per esempio, che io ricevo da parte di molti ristoratori richieste di curricula di professionisti di sala, come se io potessi segnalare loro di valdì. Significa che esiste un vuoto di comunicazione che andrebbe colmato, soprattutto nel campo manageriale: vogliamo parlare della mancanza di manager della ristorazione e di quanto invece ce ne sarebbe bisogno? Se le strutture si rivolgono al giornalismo per



quello delle guide, cerchiamo di mettere in evidenza questo fatto anche se non viene attribuito un punteggio specifico. Il giudizio, espresso in rapporto alla cucina, sottintende effettivamente una valutazione complessiva del luogo e dell'offerta. Si potrebbe ipotizzare un'espressione più palese, visto che il refrain che emerge è piuttosto monotono nel complesso, e in effetti si parla tanto ma è evidente che non si fa abbastanza, altrimenti non saremmo qui a discuterne. Secondo il mio parere ci vorrebbe maggiore interazione tra addetti ai lavori, comunicazione e scuole.

avere informazioni, è una prova dell'emergenza".

**Fernanda Roggero:** "Il modo di comunicare dei ristoranti non è cambiato in questi anni e invece avrebbe bisogno di rinnovarsi un po'. Sono stati creati premi, ci sono molti maitre che hanno scritto libri, fondato associazioni ma a livello di comunicazione on line e off line si parla solo dei cuochi. Anche le guide, di fatto, premiano solo gli chef. Sappiamo bene, invece, che l'esperienza al ristorante viene vissuta nella sua completezza. Chi si occupa di comunicazione dovrebbe trovare un

modo per mostrare ai giovani il lato interessante del mestiere. Deve trovare il modo di far comprendere che è il cameriere il front del ristorante, colui che deve gestire l'imprevisto, dimostrarne l'importanza. Abbiamo tutti delle responsabilità in questa comunicazione carente: non si scrive degli operatori di sala mentre se ne dovrebbe scrivere e farlo nello stesso modo in cui si scrive dei cuochi. Inoltre, quando si parla di sala, si pensa solo al grande ristorante ma oggi la missione del cibo avviene in modalità diverse, oltre l'empireo dei grandi ristoranti che dispongono di una sala adeguata al loro livello esiste una platea enorme di nuovi locali e nuovi format, tutta da scoprire. Infine, dobbiamo renderci conto, tutti quanti, che il ristorante è un'azienda, e deve funzionare. Servono restaurant manager all'altezza del compito: ma qui resta il nanismo delle imprese italiane, non solo della ristorazione".

**Claudio Ceroni:** "Il tema della sala è di drammatica attualità. A Identità Golose abbiamo cominciato a parlarne con la collaborazione di Alma e continueremo a farlo. Se c'è una cosa che nei prossimi dieci anni non si potrà fare su internet è proprio comprare la convivialità. Ma è proprio la convivialità l'elemento principale per i clienti e per chi lavora per loro. Il fattore umano, tema di Identità Golose lo scorso anno e ripreso anche quest'anno, vuole proprio mettere in evidenza il fatto che negli ultimi 15 anni la cucina ha fatto grandi passi ma la sala resta un problema con le sue arretratezze, con la mancanza di capacità di ragionare la ristorazione a 360 gradi. I ristoranti hanno mille problemi, dall'architettura dei locali alla carenza di un lavoro di squadra, fino alla mancanza, come già è stato detto, di una

figura di manager della ristorazione che possa ragionare su tutti i progetti che riguardano il ristorante. Non dimentichiamo che la client satisfaction si ottiene in sala, ne troviamo prova quotidianamente sulle piattaforme di prenotazione. Esistono forme di ristorazione ancora insospettabili, dalla trattoria in autogrill alle cascinie rinnovate da nuove generazioni di operatori. Siamo qui a discutere di sala: il cliente si accontenta di un ambiente gradevole mentre la maggior parte dei locali soffre di acustica sbagliata, luci pessime, problemi olfattivi; è una ristorazione di livello medio molto al disotto degli standard internazionali".

**Andrea Sinigaglia:** "Abbiamo citato più volte la figura del manager della ristorazione oggi, ed è chiaro che è molto importante perché risolverebbe molte situazioni difficili. La questione non è semplice. Le persone vanno formate con coscienza e responsabi-

lità. Se riusciamo a creare, per la sala, persone che abbiano a cuore la convivialità, esprimeranno il loro valore tessendo relazioni. Tutto il loro sapere deve andare in questa direzione. In Alma siamo in grado di formare in questo modo 20, 30 persone l'anno, ma non è sufficiente nel panorama complessivo della ristorazione italiana composta di innumerevoli realtà. Quello di cui abbiamo bisogno sono persone che con il loro esempio possano tessere quel substrato culturale oggi mancante. Chi lavora in sala svolge un lavoro che richiede spirito e cuore; non si sta al servizio di un altro perché è trendy a livello pubblico, o popolare a livello mediatico, lo si fa se si è consapevoli che è un gesto infinito, che può cambiare la giornata di qualcuno. Non serve usare lo stesso approccio sfruttato per i cuochi, ci vuole qualcosa di più profondo. Ci sono docenti che riescono ad accendere un fuoco interiore, spirituale, a far comprendere che servire l'altro è bello, utile ed è più grande del riconoscimento che si può ottenere".

**Antonio Santini:** "Ci sono persone che riescono a trasmettere felicità con un solo gesto: è quella sensibilità che si può comunicare solo se si impara guardando gli altri, mettendosi nei loro panni. È il segreto dell'empatia e del lavoro di sala. L'atteggiamento in sala è fondamentale; quando lo insegniamo ai ragazzi, dobbiamo motivarli trovando e mettendo in evidenza quegli elementi che servono a rendere la loro professione importante quanto quella del cuoco. Invece, negli ultimi 40 anni, nel mondo della ristorazione, l'attenzione si è spostata dalla sala alla cucina, elevata al massimo a scapito della sala, ed è colpa soprattutto di noi ristoratori, così come della stampa e delle scuole. Il risultato è che abbiamo creato

dei mostri e dei disoccupati. Il nostro compito è far comprendere ai giovani che si affacciano a questo mestiere l'importanza del benessere dell'ospite, e che la tecnica che si apprende a scuola serve proprio a questo. Alma è una delle poche scuole che ha saputo comunicare questo concetto e lavora in questa direzione. Naturalmente la felicità di lavorare in sala ed essere portatori di benessere riguarda ogni tipo di ristorazione, non solo il ristorante stellato. Si può misurare in un bar dell'autogrill: solo dal modo in cui viene servito il caffè il cliente percepisce lo stato d'animo e trasmette le sue sensazioni, sta a noi coglierle e da lì capire se i nostri gesti sono andati oltre l'azione, se stiamo svolgendo bene il nostro compito. I giovani devono imparare che occuparsi del benessere dell'ospite è straordinario. Se riusciremo a valorizzare coloro che condividono questo modo di pensare, essi diventeranno domani i miti da seguire per altri giovani futuri professionisti".

