GiornalediLecco.it
e provincia

# Cameriere vincente: a Lecco un corso innovativo per gli operatori di sala

## Una proposta per apprendere le moderne tecniche del servizio in ambito ristorativo e alberghiero

Per troppo tempo il mestiere del cameriere è stato sottovalutato e la sua importanza ritenuta marginale. Ma oggi sono in molti ad aver compreso che l'operatore di sala ha un ruolo chiave. Per offrire una opportunità di crescita a quanti rivestono questo incarico e vogliono migliorarsi e apprendere le moderne tecniche del servizio in ambito ristorativo e alberghiero, il Cat Unione Lecco srl (società di formazione e consulenza di Confcommercio Lecco) propone il corso "Cameriere vincente" in 4 giornate – per 12 ore complessive – tenuto da Concetta D'Emma, esperta di Food&Green Marketing Strategies e fondatrice di UnconventionalHotels.L'obiettivo è far si che il cameriere non sia più un semplice "porta piatti", ma una figura professionale in grado di fare la differenza, creando nuove esperienze enogastronomiche uniche e indimenticabili per i clienti, anche per quelli con esigenze alimentari particolari. Il tutto senza dimenticarsi di trasmettere autenticità, passione e rispetto per il proprio territorio, per i fornitori che ne fanno parte, per gli ospiti e per il proprio team.

## Cameriere vincente: un corso innovativo per gli operatori di sala

"Si tratta di una proposta formativa molto interessante – sottolinea il presidente di Federalberghi Lecco, Severino Beri – Il cameriere di sala è la persona che presenta al cliente quello che la struttura propone. Avere chef e pizzaioli di grande valore è importante, ma la differenza la fa chi va in sala ed è a contatto con quanti si siedono ai tavoli. E' come in un'azienda: puoi avere il miglior prodotto del

mondo, ma se non hai chi lo fa conoscere e lo vende…". Poi aggiunge: "Sono convinto che nel nostro settore il cameriere possa essere il mestiere del futuro. Occorre però personale qualificato, che sa accostarsi al cliente nel modo giusto, che mette passione in quello che fa. E' finito il tempo in cui in sala si mandavano persone alle prime armi o stagisti. Non ci si improvvisa camerieri soprattutto ora che il turismo è in crescita e che le persone che arrivano nelle nostre strutture sono sempre più esigenti: servono operatori preparati, che sanno gestire le diverse situazioni, abili nell'interloquire con il cliente ma anche formate, ad esempio, sul fronte della comunicazione non verbale".

## Marco Caterisano

Favorevole alla proposta formativa anche il presidente della Fipe Lecco, Marco Caterisano: "E' importante valorizzare il ruolo di chi si trova a contatto con i clienti, raccoglie gli ordini, offre consigli, gestisce eventuali complicazioni e intercetta anche critiche o suggerimenti. Ed è ovviamente importante che i locali possano contare su camerieri formati e preparati, capaci di utilizzare le parole giuste e le tecniche di comunicazione più efficaci in funzione degli ospiti che hanno di fronte. Per noi imprenditori avere collaboratori di questo tipo è sempre più fondamentale. Oggi non è facile avere operatori di sala qualificati, ma è senza dubbio una chiave decisiva per affermarsi sia con la clientela locale che con i turisti che sempre più entrano nei nostri bar e nei nostri ristoranti".

## Concetta D'Emma

A rimarcare gli obiettivi del corso è la docente Concetta D'Emma: "L'idea è di lavorare per incrementare le opportunità di business e migliorare la brand reputation sia per l'azienda che per il territorio, in una logica di sistema che valorizzi i diversi attori coinvolti. Occorre che gli operatori di sala riescano a sviluppare il "fattore empatia", per poter comprendere in profondità le esigenze dei clienti, anticipando così le richieste e trovando nuove soluzioni a seconda del caso. Ma vogliamo anche che acquisiscano nuove tecniche di storytelling enogastronomico per poter vendere di più e meglio e per fidelizzare la clientela. E che siano capaci di adottare nuove strategie di marketing "non convenzionale" per proporre meglio se stessi, le proprie proposte e la propria realtà anche sui social, con lo scopo di attirare nuovi "followers" e nuovi potenziali clienti".

Il corso, in programma nella giornata di martedì dalle ore 15 alle 18, si terrà il 10-17-24-31 marzo ed è rimborsato al 100% per le imprese regolarmente iscritte agli Enti Bilaterali del Turismo e del Commercio: le iscrizioni vanno effettuate entro venerdì 28 febbraio.

Per ulteriori informazioni contattare Confcommercio Lecco – ufficio Formazione:
email formazione@ascom.lecco.it ; tel. 0341/356911.