

Sincronia perfetta nel servizio? Vi aiutano le onde radio

Con i sistemi di chiamata wireless per personale di servizio, riduzione dei reclami e miglioramento delle vendite

di Arianna Livio

Che la tecnologia abbia aiutato a velocizzare il servizio è ormai cosa nota, tanto che sono sempre più numerosi coloro che si affidano a sofisticate apparecchiature con sistemi wireless, per servire la clientela il più rapidamente possibile. L'ordinazione non avviene più su foglietti a più copie da consegnare ora in cucina, ora al bar, ora alla griglia, ma viene inviata elettronicamente attraverso i POS (*Point of Sale*), apparecchiature automatiche e sofisticate in grado di gestire autonomamente moltissime pratiche funzioni, oltre che d'interagire con altri POS e/o palmari, per snellire ulteriormente le operazioni. Risolte con queste apparecchiature le operazioni che definiremo "di andata", ovvero cliente-cameriere-cucina, rimane però da coordinare la questione del "ritorno", ovvero la gestione cucina-cameriere-cliente una volta pronta la pietanza. Presto fatto, direte voi, basta suonare il campanello! Ma come capire "per chi suona la campana"? Avere un viavai di camerieri, specie in un locale molto vasto e con posti all'aperto, che macina chilometri dai tavoli alla cucina (e viceversa) non è né pratico (pensate a quanti viaggi a vuoto...) né proficuo (pensate a quanti piatti freddi serviti...), oltre che risultare, fra scampanellii e urla varie (il dietro le quinte non dovrebbe mostrarsi mai al cliente), particolarmente snervante per chi è comodamente seduto a gustarsi il proprio piatto, se mai gli arriverà sul tavolo. Come chiamare quindi il cameriere giusto, al momento giusto, silenziosamente ed efficacemente? La soluzione viene dalla Ristosystem di Mendrisio, specializzata in sistemi integrativi per locali pubblici, e si chiama *Waiter and Service call system*, detto più scherzosamente da chi lo utilizza "il chiamacameriere". Si tratta di un sistema di chiamata completo, da un lato il personale di cucina avvisa il personale di servizio che la comanda è stata evasa, dall'altra parte il cliente ha un pulsante sul proprio tavolo con il quale chiama il proprio cameriere in caso di richiesta. Vediamo nello schema il suo funzionamento nel dettaglio:



2

Il pager con il numero corrispondente vibra e il personale addetto viene avvisato in maniera discreta che il piatto è pronto. Il pager si applica alla cintura e può essere indossato anche sotto la giacca, è programmabile con visore a 3 caratteri. **Evita i piatti freddi, riduce gli spostamenti tra cucina e servizio.**



3

Il cliente desidera chiamare il suo cameriere e preme il caller da tavolo, il pager vibra e sul display appare il numero del tavolo che ha richiesto il servizio. **Migliora la qualità del servizio. Più tempo a disposizione per il cliente e per ottimizzare il servizio.**

Con questo sistema il personale di servizio sa esattamente dove in quel momento è richiesto senza inutili perdite di tempo e attese da parte del cliente. I vantaggi elencati sono visibili a tutti i livelli di esercizio. Dove gli spazi sono vasti e vi sono delle aree esterne (giardino, veranda, ecc.) è particolarmente efficace, ma anche in locali più piccoli è molto richiesto in quanto permette un servizio ai tavoli più accurato. Particolarmente apprezzato è il sistema di chiamata al tavolo con relativo pager, premiato quale migliore innovazione al concorso "TASTE 05" presso la ANUGA e presentato

subito dopo in Svizzera all'Igeho. Se il servizio non è curato anche il miglior piatto non basterà per far tornare il cliente. Il personale addetto al servizio non va quindi considerato quale semplice portatore di pasti e bevande ma quale intermediario e portatore di numerose prestazioni collaterali. Tutto ciò implica una moltitudine di servizi annessi e di piccole attenzioni che influenzano in modo determinante la soddisfazione del cliente. Come un piccolo caller da tavolo per ordinare al momento giusto nel modo più discreto possibile.

1 Appena la pietanza è pronta per essere servita il personale addetto ai tavoli viene avvisato in maniera discreta con un sistema di chiamata a radiofrequenza. Premendo un numero sulla base trasmittente, si chiama il personale di servizio in modo semplice e veloce. **Nessun campanello, nessun rumore dalla cucina.**



Il *Waiter and Service call system* permette di:

Aumentare

- la vendita
- il tempo a disposizione dei clienti
- la rapidità del servizio
- la soddisfazione del cliente
- la clientela abituale

Diminuire

- il tempo passato in cucina
- i reclami (piatti freddi, ecc.)

Migliorare

- il servizio alla clientela
- l'efficacia del personale
- l'atmosfera nel ristorante



Per ulteriori informazioni sul *Waiter and Service call system* contattare la **Ristosystem** Sagl, Via F. Catenazzi 5, 6850 Mendrisio / tel. +41(0)91 690 07 56 / fax +41(0)91 690 08 48 / info@ristosystem.ch / www.ristosystem.ch.