

Si torna a parlare di servizio di sala

Se ne parla, finalmente! E prendono vita le iniziative per riaffermare il ruolo della sala nei servizi di ristorazione. Ad un anno dal forum Oltre i Gesti, organizzato dall'associazione Le Soste e dal nostro magazine, di servizio di sala ne parlano un po' tutti. Questo è sicuramente un bene, considerando che, oltre alle parole, alcuni fatti importanti sono accaduti in questo 2018.

I corsi di ALMA sull'argomento hanno fatto il pieno e i partecipanti hanno subito trovato tutti lavoro; ha inaugurato Intrecci, la prima scuola di alta formazione sul servizio di sala, diretta da Marta Cotarella, in alcuni istituti alberghieri il numero di iscrizioni al corso di sala ha superato quello di cucina, è il caso dell'Istituto Stringher di Udine, diretto da Anna Maria Zilli, anche presidente di Re.Na.I.A. Rete Nazionale degli Istituti Alberghieri; il 17 dicembre, infine, si terrà il secondo Forum sul servizio di sala, Oltre i Gesti, organizzato da Le Soste, in collaborazione con il nostro magazine.

Piccoli segnali che denotano comunque un grande interesse attorno ad un argomento che determina il futuro della ristorazione. Da più parti si fanno i pronostici di quanto incide un buon servizio di sala sul successo di un ristorante; chi dice 40%, chi 50%. A noi non interessa guardare la cosa da questo punto di vista ma ci preme, invece, ridare il giusto valore ad uno dei mestieri in cui il nostro Paese ha sempre eccelso. Non è un caso che i migliori camerieri siano italiani e, purtroppo, trovino subito lavoro all'estero. Non perché manca in Italia ma perché è sottopagato e poco qualificante.

Questo è il problema vero! C'entrano relativamente le trasmissioni televisive, e altrettanto poco l'uso dei termini. Il cuoco ha cambiato nome, è vero, si fa chiamare chef, mentre il cameriere è sempre lo stesso, ma se a quel cameriere viene data la dignità che merita credo che il nome abbia poca importanza.

Sentiamo qualche voce

La prima è quella di Pietro Arrigoni, regista teatrale e docente ad ALMA di gestualità: "Il corpo di un cameriere che si muove in sala, che si accosta al cliente, è portatore e narratore di una storia e ogni suo gesto, dalla postura, agli sguardi, al modo in cui si muovono le sue mani, comunica in modo molto forte. La consapevolezza del gesto è importantissima per chi fa questo lavoro, perché attraverso di essa l'uomo di sala può accogliere e ascoltare le persone che sta servendo, rendendo quell'atto non un mero servizio, ma un momento di scambio, di incontro di sensibilità e intelligenze".

Parole che trovano conferma in ciò che dice Jole Guastalla, maître-sommelier al Magnolia di Forte dei Marmi, che alla domanda sul perché e cosa ti piace di questa professione risponde così: "Perché si è a contatto con le persone e si cerca di trasmettere loro la solarità di questa professione. È molto importante far sì che l'ospite si senta a suo agio. È la nostra forma di benvenuto, che non si impara a scuola, ma con l'esperienza sul campo. La scuola ti insegna le basi ma questa professione devi averla nella tua indole, la si impara dai gesti dei più grandi". Jole Guastalla questa professione la fa da quando aveva 14 anni, oggi ne ha 26 e alla domanda su ogni quanto si cambia casa dà questa risposta: "Non c'è una scadenza precisa, ma arriva il momento in cui vuoi fare altre esperienze che ti possano arricchire professionalmente. Da parte delle donne è forse più difficile lasciare una casa importante dove si è dato e ricevuto tanto".

L'ultima testimonianza che abbiamo raccolto è quella di Luigi Mastrocinque, cameriere da Nonna Sceppa, il locale di famiglia a Paestum: "Questa professione ha subito un forte cambiamento per il fatto principale che nessuno la vuole più fare. È un lavoro che viene portato avanti da chi è legato a una famiglia di ristoratori, che ne ha vissuto fin da bambino le dinamiche, come nel mio caso. Ne ha avuto l'educazione. Si gioca su questo la differenza: e non è una cosa che si impara a scuola. Da parte mia ho avuto uno zio che mi ha trasferito un patrimonio inestimabile di valori e di conoscenza, dalla memoria all'utilizzo del tono di voce". La conferma l'ho avuta quando ho raccolto per telefono la sua testimonianza: mi sono presentato e lui mi ha riconosciuto come quel signore che, nel maggio scorso, aveva voluto assaggiare lo spaghetti alle

vongole. Lo avevo capito che era bravo, lo vedevo muoversi in una sala di 200 persone con una parola per tutti, con quell'informalità che oggi è segno distintivo, capace di dare soddisfazione ad ogni richiesta. Luigi Mastrocinque fa questa professione da vent'anni, ha cominciato che ne aveva 12.

I numeri del mestiere

Attualmente ci sono 266 istituti alberghieri in Italia che formano 225.000 studenti nel corso dei cinque anni, di cui il 30% sui servizi di sala. Non mancherebbe il lavoro, anzi c'è una grande carenza di personale. Perché dunque esiste questo problema?

Lo abbiamo detto all'inizio, il tema vero è che si tratta di una professione sottopagata, se si considerano le ore che si fanno e l'usura mentale, oltre che fisica, che comporta svolgere bene questa professione.

La formazione, in molti istituti, è ferma ai tempi del cameriere con il tovagliolo sul braccio e all'insegnare che si serve da destra.

Mentre oggi un operatore di sala deve sapere di psicologia della persona, di territorio e di prodotti, cambiare il tono di voce in base al tavolo che ha di fronte. Cose che non si imparano a scuola, anche se la scuola può dare un indirizzo verso questa spettacolare professione.

Spettacolare è il termine giusto, visto che servire in sala significa essere su un palcoscenico dove tutto deve funzionare alla perfezione, per dare conferma alla scelta del cliente verso quel ristorante e non un altro.

Cosa succede negli istituti alberghieri a proposito di corsi di sala? È necessario un mutamento dei programmi, portando i ragazzi a vivere direttamente l'esperienza. La pratica della scuola-lavoro aiuta in questo, ma quando i ragazzi tornano è più evidente la necessità di un cambio di programmi: diventano importanti materie che parlino di psicologia del cliente, ad esempio.

Il servizio perfetto è un abito su misura

Questo è il cambiamento più grande avvenuto negli ultimi anni. Ogni tavolo è un ristorante, racconta Vincenzo Donatiello, direttore del Duomo di Alba. Se è così capite quanto possa essere intellettualmente usurante questa professione. Sapere tutto di chi si ha di fronte, non sbagliare una mossa o una parola. Occorre grande capacità organizzativa e grande memoria. Altri elementi che si imparano solo con anni di esperienza e con un ambiente proficuo. Invece, purtroppo, ci sono molti casi di ristoranti dove benessere, istruzione, emozioni del personale non sono considerati aspetti importanti per svolgere al meglio la professione. Mal pagati, con mance che sono ridotte ai minimi termini; sono questi i motivi principali che spingono bravissimi camerieri italiani a prendere la strada dell'estero dove almeno questi problemi non si pongono. Ma perdere i bravi camerieri è una sciocchezza che può costare cara a questo Paese, alla ristorazione italiana in un'epoca florida come quella attuale. Sì, perché, al di là della crisi che ha interessato il nostro paese, la ristorazione è un elemento di grande richiamo per il turismo internazionale.

Luigi Franchi