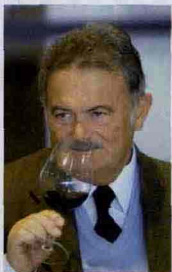



IL COMMENTO di Roberto Vitali

Il cliente **irritabile?** Mantenere la calma



È stato pubblicato un volume sull'argomento: "Come calmare i clienti irritati" (autrice Rebecca Morgan, **Franco Angeli** editore, 13 euro). Il

che significa che il problema esiste e interessa anche gli esercenti di caffè, pizzerie, alberghi e ristoranti. Va subito detto che quando un cliente decide di entrare in un caffè o comunque in un pubblico esercizio cerca una pausa rilassante dal "logorio della vita moderna". Va quindi messo in conto che possa essere irritato o irritabile per una qualunque ragione. Il personale di un locale deve essere pronto e comportarsi di conseguenza. Non è vero che "il cliente ha sempre ragione", spesso può sbagliare, avere torto, ma un gestore - se vuole lavorare - deve saper affrontare in modo appropriato la situazione, usando sguardi, sorrisi e parole adatte. Invece del drastico "lei si sbaglia" o "non capisce nulla", meglio dire "c'è stato un malinteso". Prima di tutto non bisogna dare adito al cliente di contestare qualcosa, quindi le spiegazioni date dal personale di servizio su un prodotto o un piatto devono essere corrette (informarsi prima se non si sa rispondere con precisione a una domanda). Inoltre, l'aspetto pulito e curato induce maggiore fiducia nel cliente. Lo si ascolti con attenzione quando ordina o fa delle osservazioni. Gli si faccia capire che si è al suo servizio per fargli passare una parentesi serena nella giornata. Se ad esempio il cliente sostiene che la bottiglia appena aperta "sa di tappo", non insistete per sostenere il contrario, anche se vero. Cambiatela e basta, poi magari - se lui insiste sull'argomento - si può intavolare una corretta esposizione di pareri. Può essere l'occasione per conoscere meglio il cliente e confrontarsi sulle conoscenze enologiche: tornerà, se avrà scoperto in voi un interlocutore preparato.  **cod 9924**