

Capitolo 1. I PILASTRI DELLA PROFESSIONE

1.1 EMPATIA, CONOSCENZA E TECNICA.

Le componenti che concorrono a definire la professionalità dell'operato di un barman sono diverse e nello specifico ne individuiamo quattro principali.

La prima, la più importante, è la **capacità comunicativa**, l'empatia che si deve necessariamente possedere e sviluppare per esercitare questa tipologia di professione. Va ricordato che quando un cliente decide di frequentare un locale piuttosto che un altro in buona parte lo fa per chi ci lavora dentro. Il personale dunque è il primo investimento che un imprenditore fa nella propria azienda. Nello specifico nel nostro settore si deve cercare di individuare persone con una forte capacità empatica poiché essa è fondamentale per l'esercizio della professione. Il concetto di ristorazione non definisce solo la miscela di alimenti e bevande, ma bisogna concepire esso nel senso più profondo del termine, ossia offrire un ristoro e prendersi cura del cliente sotto tutti i punti di vista. I clienti che si presentano davanti al nostro bancone hanno un estremo bisogno di esser presi in consegna da noi ed hanno bisogno di vivere un momento di svago dalla vita che conducono. Basti pensare che la maggior parte della popolazione occidentale conduce uno stile di vita estremamente frenetico, spesso svolge dei lavori stressanti e difficilmente si sentono appagati. Sono vittime di un sistema, quello capitalista, che gli richiede tanto in cambio di poco. Ed ecco che una buona parte della vita vien da loro trascorsa a lavorare, un'altra metà la dedicano al riposo e solo una piccola parte della loro esistenza la possono dedicare a sé stessi. Come? Cercando svago e ristoro presso bar, ristoranti, cinema, teatri etc. Ed ecco qui la missione del nostro lavoro che consiste appunto nel prendersi cura del prossimo, offrendogli i nostri servizi ed il nostro supporto. Esercitare questa capacità non è da tutti, ecco perché va cancellata la visione del nostro settore lavorativo come un settore da ripiego, che può essere svolto da chiunque.

La seconda componente che concorre a definire la professionalità di un barman è sicuramente la perfetta **conoscenza di tutti gli strumenti del mestiere**, il loro utilizzo ottimale e la loro manutenzione.

La terza componente è rappresentata dalla **conoscenza merceologica** di tutti i prodotti in uso nella miscelazione, andandone ad analizzare tutti gli aspetti ed il loro utilizzo ottimale in base alla ricetta che si deve costruire.

La quarta componente è rappresentata dal **know how** del barman in merito allo studio e conoscenza delle ricette, la loro origine e classificazione assieme alla sua **capacità tecnica lavorativa** legata alla conoscenza delle varie tecniche di lavoro e al loro utilizzo.

A tali componenti aggiungiamo:

Onestà, Umiltà e Lealtà.

Spirito di abnegazione e collaborazione.

Pulizia.

Forte disciplina.

Cultura ed educazione.

Bella presenza e self-control (autocontrollo).

Amore per il lavoro.

Onestà, umiltà e lealtà.

Nel nostro lavoro è facile rubare, o non restituire qualcosa che si è trovato in un tavolo o nel bancone. Che sia un cellulare o un portafoglio o di modeste quantità di denaro è sempre meglio restituire il tutto perché macchiarsi di una colpa del genere può segnare definitivamente la vostra carriera.

Non bisogna mai mentire a colleghi e datori di lavoro anche quando ciò comporterebbe l'assunzione di una responsabilità gravosa su un determinato accadimento.

È sempre meglio dire la verità ed avere il coraggio di assumersi le proprie responsabilità dimostrandosi umili e leali. Bisogna ricordarsi che in questo lavoro non si smette mai di imparare e dunque anche se si hanno tanti anni di esperienza è sempre meglio chiedere consiglio ai propri superiori e non agire d'istinto quando non si è sicuri sul da farsi.

Spirito di abnegazione e collaborazione.

Bisogna possedere voglia di fare e fare bene, con sacrificio impegno e dedizione, adattandosi alle varie necessità lavorative senza ritirarsi di fronte a niente. Si deve considerare di far parte di uno staff compatto che inizia e finisce il servizio insieme. Lo spirito giusto è quello del cameratismo nel senso positivo del termine. Si è parte di un ingranaggio sofisticato, è perciò

meglio rinunciare al proprio ego mettendosi a servizio di tutti.

Pulizia.

Il termine assume due significati: pulizia della propria persona e pulizia dell'ambiente di lavoro.

L'impatto iniziale che avrà il cliente del nostro locale e della nostra persona è fondamentale, in questo settore l'abito fa il monaco. Perciò ogni lavoratore deve avere una particolare cura del proprio corpo e dei propri abiti. La pulizia dei locali e delle attrezzature va curata scrupolosamente; La clientela presta molta attenzione a questo aspetto.

Forte disciplina.

Significa rispettare i superiori ed i colleghi, rispettare le regole riguardanti tutti gli aspetti del lavoro, dall'igiene alla sicurezza sul lavoro, ma soprattutto conformare il proprio comportamento agli ordini ricevuti eseguendoli alla lettera, rimandando eventuali chiarimenti con i colleghi nelle sedi opportune.

Cultura ed educazione.

Significa possedere buone capacità espressive e vaste conoscenze linguistiche e culturali, parlare la propria lingua con proprietà di linguaggio, possedere conoscenze culturali su svariati ambiti da quelli prettamente tecnici a quelli più svariati. Infine significa usare un linguaggio consono e non volgare comportandosi in maniera ineccepibile.

Bella presenza e self-control.

L'aspetto estetico non riguarda solo come si è esteriormente, ma come ci si presenta, bisogna perciò dedicare particolare cura al proprio corpo, alla propria divisa (ben stirata e pulita e della misura adeguata) e al portamento che si assume durante il servizio. Bisogna avere una postura eretta, camminare con eleganza, conformare il proprio aspetto e comportamento alla situazione spaziale e temporale in cui si opera. Infine bisogna possedere un enorme senso dell'autocontrollo in tutti gli infiniti casi di tensione tra clienti, lavoratori e colleghi. Non bisogna mai alimentare le tensioni bensì si deve cercare sempre di smorzare sul nascere eventuali criticità. Ricordatevi che il cliente ha sempre ragione: s'impiegano anni per fielizzarlo e possono bastare alcuni secondi per perderlo.

Amore per il lavoro.

È il requisito fondante, lavorare deve rappresentare un piacere per voi e per gli altri. Dovete perciò mettere a proprio agio i clienti cercando di capire le loro esigenze e gusti e memorizzarli.

La classica frase di un barista al mattino quando accoglie un cliente e dice “il solito”, fa sentire quel cliente considerato e amato. Ricordate che un cliente sceglie di venire in un dato locale molto spesso per il personale che trova e dunque per voi e ciò è estremamente gratificante. Voi diverrete il loro confidente, il loro amico ed a volte il loro psicologo di fiducia. Se non amate questo lavoro fate altro, il mondo è pieno di opportunità. Col vostro comportamento potreste offendere la categoria e danneggiare l'azienda e la collettività.

A tutti i precedenti requisiti vanno poi aggiunti quelli - diciamo così - “amministrativi” ossia possedere l'attestato di alimentarista che viene rilasciato dagli uffici delle Asl dopo aver seguito un corso e passato un esame di idoneità. In passato esisteva ed in alcune regioni italiane esiste ancora il famoso libretto sanitario che certificava l'idoneità psicofisica per esercitare tale professione.

Oltre ad esso bisogna possedere l'attestato di frequenza del corso che si occupa della formazione sulla sicurezza sul lavoro, se non lo si possiede lo si può ottenere a pagamento oppure è lo stesso datore di lavoro che provvede all'iscrizione e al pagamento del corso. Entrambi i documenti sono fondamentali e rimangono al lavoratore che dovrà periodicamente rinnovarli.

1.2 NORME COMPORTAMENTALI DEL BARMAN

Il cameriere e il barman devono assumere sempre un atteggiamento discreto, cortese ed educato. Il tutto va contestualizzato in base al posto di lavoro in cui si opera, per esempio, saranno ammessi atteggiamenti meno formali in ambienti più giovanili. Bisogna essere sempre sorridenti, ed è buon costume salutare sempre per primi usando i rispettivi titoli di cortesia come ad esempio signore, signora, oppure i titoli professionali, nobiliari, militari o religiosi sempre preceduti dal titolo di cortesia, ad esempio signor conte, signor generale, signor vescovo, reverendo padre etc.

Si deve prestare molta attenzione alla precedenza alle persone festeggiate, agli ospiti e ai membri del clero, alle donne, alle persone più autorevoli e a quelle più anziane. È importante ricordare che chi offre il pasto o il rinfresco viene sempre servito dopo gli invitati.

Per questioni di servizio e per una perfetta riuscita di esso è importantissimo che i bambini vengano serviti per primi. Cedere sempre il passo e far ac-

comodare le signore, aprodo loro la porta e appendendo eventuale soprabito. Le donne devono avere il posto migliore e tutti gli uomini a tavola dovranno accomodarsi solo dopo che tutte le donne saranno accomodate. Durante il servizio non ci si arrotola la camicia e non si allenta né cravatta né papillon.

Si deve parlare a voce bassa e con un linguaggio appropriato evitando commenti e pettegolezzi. Non bisogna intervenire nei discorsi dei clienti se non espressamente richiesto, parteggiare per nessuna fazione, politica o calcistica che sia, ciò potrebbe comportare la perdita di clienti soprattutto in un paese calcistico e politicamente frammentato come il nostro. Non bisogna mai appoggiarsi al bancone, ai tavoli e alle sedie dei clienti, mangiare, fumare o masticare chewing-gum.

Si deve tenere la calma e ragionare anche quando ci si trova in situazioni di criticità, memorizzare i gusti dei clienti, non trasmettere ansie o preoccupazioni e se il cliente non è soddisfatto bisogna intervenire subito per rimediare.

In presenza del cliente non toccarsi naso, viso, capelli e se necessario farlo in luogo appartato. Muoversi sempre speditamente anche quando c'è poco lavoro ma senza correre e non fare mai viaggi a vuoto.

Prima di servire, pulire accuratamente il bancone e il tavolo di servizio richiamando l'attenzione del cliente con frasi tipo: "Prego", "Gradisce" dopodiché si procede al servizio tenendone bene a mente le tre fasi: **Accoglienza, Servizio e Commiato**.

Al termine del servizio è bene dunque ringraziare il cliente e salutarlo nella dovuta maniera

Nei momenti di minor attività non restare mai inattivi, c'è sempre qualcosa da fare, da pulire o da ripristinare. Ricordate che il 90% del nostro lavoro è rappresentato dalla preparazione del servizio.

1.3 LA DIVISA

La divisa, assieme al decoro del nostro locale rappresentano il nostro biglietto da visita, infatti quando un cliente varca la porta del bar il suo primo giudizio si baserà su parametri principalmente estetici, in quanto non ha ancora potuto valutarne gli altri.

Gli indumenti devono essere comodi, pratici, resistenti, pulitissimi e "consoni" mentre il locale dovrà essere pulito e accogliente.

La divisa è obbligatoria per legge in quanto la normativa igienica prevede che non si possa lavorare con abiti di uso comune o "civili" e durante lo svolgimento dell'attività lavorativa è obbligatorio indossare abiti adibiti esclusivamente a tale scopo.