

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Massimizzare i coperti, in base alle strategie definite, curando le prenotazioni

1 - REGISTRAZIONE DELLE PRENOTAZIONI

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI ONLINE

Analizzare le richieste di prenotazione online, fornendo un feedback di accettazione nel caso la richiesta sia compatibile con le disponibilità della sala o proponendo delle alternative in caso contrario (es. modifica dell'orario); provvedendo a riportare la prenotazione nell'agenda cartacea o elettronica

Grado di complessità 1

1.1 REGISTRAZIONE SU AGENDA CARTACEA

Verificare su agenda cartacea la disponibilità di coperti sulla base delle richieste del cliente (avvenute al telefono o direttamente), annotando manualmente gli estremi necessari per la prenotazione ed eventuali specifiche richieste (es. ubicazione, privacy)

1.1 REGISTRAZIONE SU AGENDA ELETTRONICA

Utilizzare lo strumento informatico di prenotazione (es. agenda elettronica) verificando su terminale la disponibilità di coperti e compilando le sezioni di competenza sulla base delle richieste del cliente (avvenute al telefono o direttamente)

2 - STRATEGIE DI MASSIMIZZAZIONE DEI COPERTI

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE ATTESA CLIENTI SENZA PRENOTAZIONE

Predisporre uno spazio confortevole e accogliente dove intrattenere, con eventuali appetizer e/o aperitivi, i clienti che si presentano al ristorante senza prenotazione e che accettano il tempo di attesa necessario affinché si liberi un tavolo dove farli accomodare

Grado di complessità 1

2.1 ORGANIZZAZIONE DEI COPERTI PRENOTATI

Organizzare la sala ristorante sulla base delle prenotazioni ricevute, in modo da ottimizzare gli spazi, esaudire le richieste dei clienti (es. privacy, ubicazione) e disponendo gruppi numerosi o con

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

bambini in modo da non interferire sulla qualità generale di consumo del pasto

2.1 TURNI DI ACCESSO ALLA SALA RISTORANTE

Raccogliere le prenotazioni sulla base del numero di coperti della sala, della tipologia di clienti e del tempo medio di consumo di un pasto, organizzando l'accesso alla sala ristorante su più turni (es. primo turno alle 19 famiglie con bambini e secondo turno alle 21)

2.1 EVENTI E INIZIATIVE PROMOZIONALI

Collaborare allo studio e alla realizzazione di eventi (es. musica dal vivo) ed iniziative promozionali (es. serate a tema a prezzo fisso) che possano incrementare il numero di clienti nei momenti in cui si prevede una minore affluenza

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Richieste prenotazioni clienti
- Numero coperti
- Orari e giorni di apertura
- Agenda cartacea/Agenda elettronica/Sezione del sito per prenotazioni on line
- Struttura della sala
- Tipologia di clienti (gruppi, famiglie, coppie, ecc.)
- Tempo medio di consumo di un pasto
- (Fornitori di intrattenimento)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di massimizzazione dei coperti e di gestione dei turni di ristorazione
- Modalità di organizzazione e ottimizzazione degli spazi della sala

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Coperti massimizzati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di massimizzazione dei coperti e di gestione dei turni

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: gestione, in situazione simulata, a partire da un numero di coperti dato e dalla tipologia di esercizio di ristorazione, di una serie di richieste, della prenotazione e dell'organizzazione dei turni (di accesso alla sala) in una serata di alta stagione
2. Colloquio tecnico relativo alla definizione delle modalità di gestione e risoluzione in caso di una intervenuta criticità

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

FONTI

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

Donegani | Menaggia | Pedrazzi, "Servizi e tecniche di enogastronomia. Sala e vendita", Ed. Lucisano, 2012

Galeazzi Oscar, "Salabar.it", Volumi 1 e 2, Ed. Hoepli, 2009

Malavasi Antonio - Miele Rosario, "Accademia di sala e bar", Ed. Simone, 2008

Schede SST - Repertorio FVG Servizi turistici