

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - 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,

## ADA.23.01.07 - COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SALA

esaudire le richieste dei clienti (es. privacy, ubicazione) e disponendo gruppi numerosi o con 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 2

#### **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

### 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