

6 ottobre 2016 18:48

Ristoranti. Dieci casi in cui il cliente non ha ragione

di [Redazione](#)



Il detto e' falso: il cliente ha sempre

ragione. Proprietari di ristoranti fanno sapere di comportamenti collerici e violenti dei loro clienti, che abusano del personale o mentono per poter mangiare di piu'.

Ho l'impressione, per niente scientifica, ma empiricamente contestabile, che pagare per un prodotto o servizio tira fuori il peggio del nostro essere: non ci fa essere empatici e ci lascia pieni di ragioni.

Accade in tutti gli ambiti, anche nella ristorazione, e per me e' un mistero: perche' alcuni mammiferi vanno in un ristorante -templi del godimento- con l'intenzione di creare confusione, di passare un momento difficile o un momento sgradevole con gli altri?

Non lo so. Pero' questi aneddoti, reali, sono esempi di come alcuni clienti di ristorante possono diventare come la peste, il tifo o il colera.

Il fatto di pagare, infatti, non da' carta bianca per fare tutto cio' che uno vuole. Se alcune volte siete protagonisti di una situazione del genere, o una simile, sappiate: non avete ragione.

Esigere di mangiare quando il ristorante e' chiuso

Alcuni uomini vanno ad un ristorante che ha alcune stelle della guida Michelin. Armati di arroganza -senza pensare che talvolta dovrebbero aver prenotato, anche se non era quello il problema- esigono di mangiare. Il caposala, con metodi garbati, risponde che non e' possibile: la cucina e' gia' chiusa.

I due uomini si arrabbiano violentemente. Con un crescendo di parole dicono al caposala che sono appena arrivati da Mosca. E che sono venuti direttamente in questo ristorante dall'aeroporto. E che bla e bla... , e altre cose meno belle, e lo minacciano di riferire la vicenda allo chef -uno dei piu' famosi mediaticamente in Spagna- che e' stato negato loro di accedere. Il caposala, suppongo rivolto agli uomini e alla loro comprensione, non puo' fare nulla: i cuochi se ne sono andati. E quando lo comunica agli ominidi che ha di fronte, uno di loro dice che non e' tardi: sono solo le 11,30 di notte.

In questo momento il caposala vede la luce.

- Da dove dite di venire?

- Da Mosca

- E se a Mosca sono le 11,30, qui sono le...?

Aggiungere un'ora. L'aneddoto, realmente accaduto, non ce lo racconta un cuoco del ristorante coinvolto nel caso specifico, o uno dei due agitati che pretendono di mangiare a mezzanotte. La fonte la chiameremo X, perche' ha chiesto di mantenere l'anonimato.

Pretendere che ti invito dopo che ti sei comportato in maniera non raffinata

X non e' l'unico che soffre in silenzio di cattivi clienti.

Xavi Alba, direttore del ristorante Tickets-Barcelona, una stella sulla guida Michelin, si e' confrontato con dei clienti in un campionato del fiuto. "Finivano di mangiare un piatto e dicevano che non gli era piaciuto, ma nulla hanno detto mentre lo stavano mangiando. Quando hanno chiesto il conto e gliel'ho portato, mi hanno detto come osavo portare loro il conto visto che nessun piatto gli era piaciuto".

Bel tentativo, bambini.

Tra l'altro, definendoli i "clienti naso" li ho invitati a cambiare ristorante e di scriverlo nella loro pubblicazioni, media, blog, etc.

Comportarsi come in uno stadio durante la finale della coppia dei campioni

Pablo Pizarro, chef del ristorante Bocanegra – La Coruña, ha detto ad alcuni clienti di "cambiare le loro abitudini o di non venire piu' nel suo locale: non dovevano piu' cantare e gridare". La tipica euforia alcolica?

Probabilmente nel ristorante di X hanno dovuto servire qualche cena "nonostante avessero perso le buone maniere a causa dell'alcool". Pero' dare la colpa all'alcool, come direbbe Michael Jackson, e' come incolpare il boogie: in questi casi, siamo franchi, l'educazione brilla per la sua assenza.

Fingere di avere una malattia terminale per avere un tavolo

Ci sono ristoranti che hanno liste di attesa interminabili. In alcuni occorre prenotare con mesi di anticipo e altri anche un anno. Al elBulli siamo arrivati al parossismo di non poter prenotare, ed e' diventato il ristorante che concedeva il tavolo se non ad alcuni eletti. In questi casi, gli ingranaggi picareschi cominciano a muoversi e le menti piu' contorte possono arrivare ad elaborare strategie come quella che mi ha raccontato il padrone di uno di questi ristoranti.

"Una volta chiamo' un cliente dicendo che sua madre aveva ancora poco da vivere e le avrebbe fatto molto piacere mangiare nel nostro ristorante. Ci chiedeva un tavolo per cinque, quasi impossibile. Cosa fare in una situazione del genere? Si trattava della verita'? Abbiamo creduto di si' e gli abbiamo dato il tavolo. Il giorno in cui sono venuti, tutto il personale del ristorante era stato molto coinvolto sulla questione. Si trattava di una responsabilita' molto grande. Ma la signora era in condizioni stupende. Chiaro. Come trattare la questione? Non si poteva decidere: sentita la signora... non stava morendo. La verita'?"

Per me il figlio che aveva prenotato il tavolo e' il "foodie" piu' tragico degli ultimi dieci anni.

Mettere i tavoli come ti pare e piace

Nel ristorante di X -con varie stelle Michelin e conti di un certo livello, per cui si suppone che i clienti siano raffinati- hanno dovuto bloccare un cliente che pretendeva di cambiare la disposizione dei tavoli per stare come per lui e i suoi commensali ritenevano piu' opportuno.

Aveva forse confuso il ristorante come fosse un bar sulla spiaggia?

Molestare la cameriera

Ci sono animai che, credendo di sembrare degli umani, molestano sessualmente persone per il sesso da cui si sentono attratti. Le aggressioni sessuali sono una ferita, assolutamente ingiustificabile, che coinvolge tutta la societa' e non so se il fatto che si manifestino quando l'aggressore si trova in una posizione di superiorita' rispetto alla vittima, le rende piu' ripugnanti, suppongo di si'. L'immagine di un tipo che violenta una cameriera -o un cameriere, e' lo stesso anche se accade meno- e' un fatto particolarmente indigesto.

Dice Pablo Pizarro: "Alcuni anni fa, in un ristorante che non e' il mio, lo abbiamo dovuto buttare fuori".

Dormire sul tavolo

Il ristorante X e' alla moda: "Ci sono stati varie volte clienti stranieri. Per colpa della stanchezza del viaggio e riunioni che vengono fatte durante la cena, si addormentano sul tavolo".

Mannaggia alla caraffa, se sei esausto stai in casa, o nella camera di albergo, e ordina una pizza.

Prenotare e non presentarsi

La quantita' di casi che ho riscontrato in vari ristoranti, mi fa pensare che questa sia un'abitudine diffusa.

Bisogna essere molto cretino per prenotare in un ristorante e non presentarsi senza aver avvisato con un certo anticipo. Se ti e' capitato in alcune occasioni, pensaci due volte: immagina che hai un ristorante con una capienza per venti persone, tieni la sala riservata e nella lista e' prevista una prenotazione per otto persone. Se questo tavolo, che puo' rappresentare la meta' del fatturato della giornata, rimane vuoto, il ristorante perde una montagna di denaro. "Bene" -dirai- "per una volta non succede nulla". Ma se tu lo fai una volta e il giorno seguente accade

altrettanto, il ristoratore sarà rovinato. Se qualcuno crede che la cosa non sia importante, come ti sentirai nel caso in cui il tuo stipendio di ottobre sarà solo la metà del dovuto?

Se non puoi tener fede ad una prenotazione presso un ristorante, per qualsiasi motivo, chiama prima che puoi. Forse il danno è già fatto, ma almeno avrai mostrato cura e anche umanità, e qualche volta il tavolo potrà essere occupato se c'è una lista di attesa o comunicando che c'è un tavolo libero su una rete dei social forum.

Chiedere spiegazioni ma preferire la lotta

Pablo Pizarro dice che “il cliente inizia a perdere il senno quando comincia a perdere le forme civili del suo reclamo, o quando ha più soddisfazione nell'aver un conflitto che nel trovare una soluzione allo stesso”. Io vivo in prima persona la seconda parte di questo aspetto.

Servendo una birra ad un'amica, il cameriere commise un errore col nostro cliente. La mia amica, con un forte carattere, recriminò l'errore -banale- e chiese spiegazioni. Quando il cameriere glielne diede, non le piacquero affatto -sinceramente, erano ragionevoli- e lei gli urlò: “Tu credi che questo sia un modo di rispondere?”.

Discutere sulle ragioni

Un classico di chi si sente importante e del cliente insopportabile è quello di discutere sull'importanza delle ragioni. In questa tipologia ci sono due profili di base: il cliente che è convinto che “il ristorante creativo è quello in cui si serve poco cibo” -si potrebbe sapere dove stava andando?- e il cliente meschino che discute sui grammi delle razioni.

Deni Lechuga, chef del ristorante Bardeni di Barcelona, mi racconta di quella occasione in cui un cliente rimproverò il cameriere che la sua entrecôte non pesava i 300 grammi che erano indicati sul menu, con un atteggiamento molto arrogante. “Sono sceso dalla scala della cucina e la bistecca era di 350 grammi. Il tipo ha pagato i 50 grammi extra e si rese ridicolo davanti a tutta la sala”. Tutto bene.

(articolo di Jordi Luque, pubblicato sul quotidiano El País del 05/10/2016)