

Checklist Anti-Errore di Sala

Il metodo che ti evita figuracce, corse inutili e clienti incazzati.
(Testata sul campo. Non su PowerPoint.)

Cosa ottieni

Meno errori • Meno stress • Più controllo • Clienti più felici

Sistema 1 — Prima del servizio

Gli errori si prevengono prima, non mentre corri.

Briefing lampo (5 minuti veri)

- Menu del giorno detto ad alta voce (uno legge, gli altri confermano).
- Allergeni e modifiche: evidenziati, ripetuti e segnati sul blocco comande.
- Tempi critici della cucina: piatti lenti, piatti 'in finestra', priorità.
- Ruoli assegnati: chi prende ordini, chi porta, chi gestisce cassa/chiusura.
Regola d'oro: se non l'hai detto, non esiste.

Mappa mentale dei tavoli

- Numerazione tavoli sempre uguale (non inventare al volo).
- Segna i tavoli sensibili: bimbi, allergie, clienti difficili, ritardi.
- Capotavola identificato nei tavoli grandi (a lui parli, con lui confermi).
Il tavolo non è 'quello vicino al bagno'. È Tavolo 7.

Comande: zero memoria, solo metodo

- Ordine scritto subito. Subito. Prima di fare il simpatico.
- Una riga = una persona (se puoi numerare i posti, vivi meglio).
- Simboli chiari per: NO / EXTRA / INT / ALLERGIE (sempre gli stessi).
- Doppio check: ripeti l'ordine al cliente in 10 secondi e chiudi.
La memoria è un optional. Il metodo è obbligatorio.

Setup 'anti-sfiga' (60 secondi)

- Blocchetto, penna di scorta, accendino/cavatappi: addosso, non 'in giro'.
- Acqua e pane pronti: non far partire la sete prima dell'antipasto.
- Pass pulito e leggibile: niente piatti a caso, niente caos in uscita.
Se parti bene, corri meno. Se parti male, corri e piangi.

Sistema 2 — Durante il servizio

Qui si vince o si muore (metaforicamente... quasi).

Controllo piatti prima di uscire

- Numero piatti = numero persone (se manca uno, manca anche la pace).
- Controllo visivo: guarnizione, cottura, piatto giusto, contorno giusto.
- Dubbio? Chiedi subito in cucina. Meglio 'scemo' 5 secondi che disastro 20 minuti.
Da quando esce dal pass, il piatto è una responsabilità di sala.

Chiamata piatto al tavolo

- Non: 'Chi aveva la pasta?'.
- Sì: 'Pasta senza glutine per lei, giusto?'
- Aspetta conferma (un cenno vale oro), poi appoggi.
Se il cliente conferma, l'errore diventa raro come un turno senza imprevisti.

Tavolo sotto controllo (regola dei 2 minuti)

- Controllo visivo dopo 2 minuti: mangiano tutti? qualità ok?
- Pane, acqua, vino: ricarichi prima che te lo chiedano.
- Occhio ai silenzi strani: spesso sono problemi in preparazione.
Il cliente non chiama se tu sei presente (e non solo fisicamente).

Sistema 3 — Anti-panico

Quando qualcosa va storto (perché succede).

Errore? Procedura secca

- Mi prendo la responsabilità (anche se non è tua).
- Tolgo il piatto senza discutere.
- Comunico il tempo reale (non favole).
- Compenso immediato: scuse vere + omaggio sensato (acqua, dessert, calice, sconto).
Mai giustificarsi. Mai scaricare. Mai sparire.

Frasi vietate

- "Non è colpa mia"
 - "La cucina ha sbagliato"
 - "Non me l'aveva detto"
- Frase unica consentita: "Ha ragione, risolviamo subito."

Mini-script salva-faccia

- Cliente arrabbiato: "Capisco. Me ne occupo io adesso."
- Ritardo: "Siamo a X minuti. Se preferisce, le porto subito un'alternativa."
- Errore allergia: "Fermo tutto. Rifacciamo e controllo io personalmente."
Parole brevi. Azioni veloci. E il mondo torna rotondo.

Fine servizio

Quello che fa la differenza domani mattina.

Debrief in 3 righe

- 1 errore annotato (uno basta, ma vero).
- Perché e successo (causa, non colpe).
- Cosa cambiamo domani (una sola modifica concreta).
Metodo ripetuto sotto stress = serenità.

Regola finale: la sala non è memoria. È metodo ripetuto sotto stress.

— Mastro di Sala