

# 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 prevencono 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', prioritari.
  - ☐ 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.

### Frase 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 è successo (causa, non colpa).
- ☐ Cosa cambiamo domani (una sola modifica concreta).  
Metodo ripetuto sotto stress = serenità.

Regola finale: la sala non e memoria. E metodo ripetuto sotto stress.

— Mastro di Sala