



La presenza ticinese al Forum di Interlaken. Seduti da sinistra: Bruno Poma, Marisa Messerli, Saverio Pezzi, Edoardo Casasopra. In piedi da sinistra: Luca Lordelli, Ivan Sardi, Oliver Fendoni (apprendista), Guido Zanchetta, Pascal Aubert, Piero Roncoroni (apprendista), Patrick Bezzi, Peter Walliser.

Gastronomia: I professionisti si trovavano a Interlaken

L'esperimento è riuscito: cuochi e capocucina si incontravano per la prima volta assieme ai colleghi della ristorazione al Forum di Interlaken. Formazione continua e networking al centro della manifestazione. Per un giorno, il Kursaal di Interlaken era il punto d'incontro della miglior gastronomia svizzera.

Il Forum dei cuochi, e il simultaneo Forum della ristorazione, trammettavano conoscenze utili sulle novità, sulle tendenze, sull'evoluzione della tecnica. I professionisti presenti avevano altresì l'opportunità di informarsi sui nuovi prodotti e apprendevano nuove conoscenze in materia di alimenta-

zione. Per la prima volta, anche argomenti come vendita e sue astuzie costituivano un tema. Ma anche la tematica sul networking non veniva sottovalutata.

La maggioranza dei 550 partecipanti al Forum veniva dalla Svizzera tedesca. Ma anche i professionisti della Romandia e del Tici-

no erano ben rappresentati. Per loro, per la prima volta, vi era la tradizione simultanea delle relazioni.

Accanto a personaggi famosi come il cuoco Andreas C. Studer o Ivo Adam, i presenti al Forum hanno fatto la conoscenza di Eliane Mahrer e di Daniela Manser, che in autunno rappresenteranno la

Congedo

Cuochi: nazionale che va, nazionale che viene

«Le vere prestazioni di una squadra non sempre si misurano con i risultati», diceva nel suo discorso di ringraziamento al Forum di Interlaken il presidente della Società dei cuochi Georges Knecht. L'equipe regionale di Berna lascia infatti dopo tanti trionfi e successi ottenuti in tutto il mondo e cede il testimone della nazionale cuochi all'equipe del Vallese. Anche la nazionale giovanile dei cuochi cede il passo alla nuova squadra. Dopo averne elencato i traguardi raggiunti, la giovanile dei cuochi è stata anche ricordata per essere stata la squadra che ha conseguito più successi nell'ancora giovane storia di questa nazionale.

Svizzera al campionato mondiale delle professioni in Canada.

Gli organizzatori del Forum dei cuochi e della ristorazione si dicono soddisfatti. A Norbert Schmidiger, segretario della Società svizzera dei cuochi, ha particolarmente fatto piacere la presenza dei cuochi alla manifestazione della ristorazione. La ristorazione porta dei temi interessanti al Forum. Una ripetizione nel 2010 si può dunque ben immaginare.

marc.benedetti@gastroneus.ch



Forum Interlaken: Galleria delle foto, film e relazioni su www.expresso.ch

Ristorazione

Walther Ueltschi: «Solo sorridere non è più abbastanza»

Al Forum di Interlaken, Walther Ueltschi, docente alla Scuola alberghiera di Lucerna, dava ai presenti alcuni utili e semplici consigli, su come arrivare ad un legame di lunga durata con il cliente già alla prima occasione:

- Allorché il cliente entra nel ristorante, salutarlo cordialmente, se possibile con il suo nome.
- Sfrutti fin dall'inizio ogni possibilità che si offre per poter dire grazie. Ad esempio: «Grazie per aver scelto la nostra casa.»
- Sia una buona carta da visita per il suo esercizio. Comprende,



Walther Ueltschi (a sinistra) con Claudia Dünner e Wolfgang Pierer al Forum di Interlaken.

accanto ad una presenza curata, anche delle conoscenze profes-

sionali competenti ed un entusiasmo per la professione.

● Oggi, per i professionisti della ristorazione, una buona capacità di comunicazione è fattore irrinunciabile, poichè i clienti non vanno più al ristorante solo per mangiare. Al giorno d'oggi il cliente vuole essere viziato a 360 gradi.

A conclusione della sua relazione, Walther Ueltschi definiva ciò che per lui significa un buon servizio: «Un buon servizio è esaudire i desideri, prima ancora che il cliente li abbia manifestati.»

Specialisti in dietetica: «Il piacere fa parte di ogni dieta»

Quotidianamente i cuochi si trovano coinvolti in un conflitto fra piacere, dieta e scienza. Come aggirare questa situazione? Rispondono una dietista e un responsabile della gastronomia d'ospedale.



Heinz Müller (al centro) del Comitato della Società dei cuochi con i due relatori Beatrice Conrad (dietista diplomata SS/SSS) e Bernhard Tanner, responsabile del settore gastronomia dell'ospedale Insel di Berna.

Il moderatore Heinz Müller, anch'egli capo cucina d'ospedale, lo voleva sapere: «Cosa viene prima? Il piacere o la salute?» La dietista Beatrice Conrad e Bernhard Tanner, responsabile del settore gastronomia all'ospedale Insel di Berna, rispondevano all'unisono: «Tutte e due!»

Beatrice Conrad, presidente dell'Associazione svizzera Dietiste-diplomate-SS/SSS, indicava come esempio la dieta mediterranea. Pesce, erbe aromatiche, oli con contenuto di acidi grassi sani, così come un decilitro di vino rosso, sarebbero particolarmente efficaci. Ed ai cuochi degli ospedali e degli ospizi consigliava di prendere sul serio eventuali carenze alimenta-



Più di 100 fra cuoche e cuochi seguivano con estremo interesse le relazioni dei professionisti in dietetica.

re negli ospiti e nei pazienti. «Prestate attenzione al piatto che ritorna mezzo pieno e tenete d'occhio il metabolismo degli ospiti sovrappeso e di quelli sottopeso.»

Per Bernhard Tanner, nell'alimentazione in ospedale, piacere e salute possono accompagnarsi solo se:

- Il paziente può scegliere liberamente i cibi.
- L'alimentazione è naturale.
- I componenti sul piatto vengono preparati con riguardo.
- Gusto, colori e struttura vengono accordati in maniera armonica.

Importante: Comunicare con successo con i clienti

Per la prima impressione, non c'è una seconda possibilità! Per i clienti, è la prima impressione che decide se provare simpatia o antipatia. Nicole Veser, consulente di stile, dava consigli di comunicazione.



Nicole Veser: «Accanto all'aspetto visivo hanno un'influenza sull'immagine anche il linguaggio, le buone maniere, il linguaggio del corpo, la formazione e l'immagine professionale, nonché la cultura aziendale.»

Secondo uno studio, il 75 per cento dei clienti abituali abbandonano una catena d'alberghi internazionale perchè trattati in modo scortese e non professionale. Un caso raro? No, purtroppo no.

Il fatto è che il cliente interpreta ogni commento e ogni comportamento di un collaboratore come rappresentativo per l'intera azienda.

Nicole Veser, consulente di stile con diploma federale FSFM/SGD, dava ai professionisti della gastronomia i seguenti consigli, per non far scappare i clienti abituali:

- Anche nei momenti più frenetici, mai alzare la voce. Con una voce più tranquilla e pacata si ottiene sempre di più.



La comunicazione affascina tutti i partecipanti del Forum.

● Gli elementi più importanti della comunicazione non verbale sono il contatto con lo sguardo e il sorriso.

● Ciò che più conta nell'atteggiamento: se si pensa positivo, allora anche il linguaggio del corpo è positivo.

● Se possibile, mai telefonare con un cliente in maniera nervosa. Se ne accoggerà.

● Più brevi e semplici sono le frasi e meglio le si comprenderà.

● Riassumere i risultati più importanti di un colloquio. Ad esempio l'ordinazione.