

COME RAPPORTARSI CON I CLIENTI STRANIERI

GLI STATUNITENSIS

La clientela d'oltreoceano è in genere socievole e comunicativa, interessata a tutti gli aspetti della cultura italiana, soprattutto quelli legati all'alimentazione mediterranea. Gli americani hanno in genere radicati pregiudizi sul nostro Paese, originati soprattutto dalla nostra emigrazione del passato. Spesso pensano di trovare da noi solo colore e folklore paesano e accomunano l'Italia a vecchie immagini stereotipate, come spaghetti, mandolino o, peggio, mafia.



» L'accoglienza e il servizio

Gli americani sono abituati a un servizio a tavola abbastanza informale e sono abbastanza comprensivi se il cameriere non parla perfettamente la loro lingua. Il servizio dovrà essere veloce (il fast-food è nato proprio in America) e spesso guardano l'orologio. Sono informali e liberi anche negli orari del pranzo e della cena (in America i ristoranti sono aperti anche 24 ore al giorno). Quando sono in Europa preferiscono pranzare tra le 12 e 30 e le 13 e cenare presto, tra le 18 e 30 e le 19.

» Preferenze e antipatie

Gli americani amano a dismisura l'aria condizionata particolarmente fredda e non gradiscono gli odori corporali; tendono quindi a profumarsi molto. Non amano assolutamente il numero 13 (meglio non assegnare il tavolo con quel numero) e altrettanto detestano i fumatori e gli ambienti fumosi. In campo alimentare, sono ossessionati dalla paura dell'obesità e delle malattie cardiovascolari. Prediligono, quindi, cibi light, poveri di grassi e di calorie. Negli USA è normale chiedere di portare a casa gli avanzi (peraltro già pagati). Il pacchetto con gli avanzi viene chiamato *doggy bag*, il cestino del cane. Il cliente americano lascia sempre la mancia (15-20% della spesa) in quanto è considerata "obbligatoria" nel suo Paese.

I CINESI

Da quando Hong Kong si è riunita alla Cina Popolare gli arrivi della clientela cinese sono aumentati; si tratta soprattutto di uomini d'affari che vengono in Italia per lavoro. Ma anche la nuova clientela "arricchita" cinese che visita l'Italia per turismo sta muovendo i primi passi.

Non è vero che tutti i cinesi sono bassi (quelli del nord sono più alti di molti europei) e neppure che hanno tutti gli stessi "occhi a mandorla". È bene quindi memorizzare bene la fisionomia del cliente che si ha di fronte. Altro luogo comune da sfatare è che i cinesi siano tutti "ristoratori": quelli che vanno in un ristorante italiano in genere sono individui facoltosi e benestanti che amano sfoggiare il loro benessere.

Il loro galateo prevede comportamenti a tavola un po' "rumorosi" che noi giudichiamo generalmente scorretti, come soffiare sui cibi caldi, oppure aspirare le minestre, ruttare o espettorare. Non usano i fazzoletti (sono considerati antigienici) e non tollerano gli starnuti a tavola. Non amano nemmeno lo sguardo fisso e prolungato negli occhi (è un segno di sfida).



» L'accoglienza e il servizio

I cinesi non amano il contatto fisico e per salutare basterà inchinare leggermente il capo dopo averli accolti nel locale (incontrarsi sulla porta è segno di maleducazione).

Non bisogna neppure fare complimenti o apprezzamenti alla bellezza o all'eleganza della figlia o della moglie di un cinese: è considerato un comportamento maleducato, causa di un forte imbarazzo. Per la tradizione culturale cinese i camerieri non devono vestire in modo molto vistoso, bensì sobrio e semplice, a testimoniare la differenza di ruolo che si esprime in quel momento. Durante l'ordinazione è meglio non guardare troppo a lungo i clienti, ma tenere gli occhi verso il basso in segno di rispetto e pudore.

Il servizio di ristorazione nei loro confronti deve essere molto attento anche ai minimi particolari, avendo cura di prevenire le loro esigenze (secondo un cinese non è gentile far notare che manca qualcosa a tavola). Curiosamente, non conoscono l'uso dello stuzzicadenti.

Se prenotano, sono in genere puntualissimi e mangiano presto (pranzo tra le 11 e le 12 e cena tra le 18 e le 19).

» Preferenze e antipatie

È bene ricordare che in Cina il bianco è il colore del lutto, mentre il rosso rappresenta la gioia, il matrimonio e le occasioni felici. Il colore giallo è il colore dell'imperatore, mentre il nero indica la severità morale. Attenzione al verde, che è il colore dei "traditi in amore". Poiché i cinesi non amano molto il contatto fisico, sarà bene che il cameriere stia un po' distante dal loro tavolo (almeno un metro e mezzo) e si avvicini solo quando è necessario. Nella descrizione dei piatti apprezzano molto tutto ciò che è "raro", "unico" o "in via di estinzione".

I maschi cinesi in genere fumano sigarette e non sempre rispettano le norme di divieto vigenti da noi. Se possibile, meglio proporre loro un tavolo all'aperto.

Con i clienti cinesi non bisogna mai mostrare fretta nel servizio; ritengono bello ed elegante un servizio lento e particolarmente accurato.

I gusti alimentari dei cinesi sono diversissimi secondo la regione di provenienza; per esempio, al sud amano il riso, mentre i cinesi del nord prediligono il frumento.

Consumano moltissimi tipi di carne e di vegetali, ma non amano il latte e i suoi derivati (tranne lo yogurt). Per tradizione, il cibo che preferiscono è quello tagliato a pezzettini che raccolgono con le tipiche bacchette (non usano le posate). Il vino che preferiscono è quello dolce, anche se non disdegnano il vino europeo.

Il loro numero preferito è l'8 (perfezione e prosperità), quelli da evitare sono il 9 e il 4 (meglio non assegnare loro tavoli con questi numeri).

In Cina non si usa dare mance al cameriere e nemmeno dire "grazie" durante il servizio.

GLI ARABI

Qualche decennio fa gli unici arabi presenti nel nostro Paese erano uomini d'affari, turisti o sportivi. Era una clientela ricca, con una forte capacità di spesa, proveniente in genere dal Medio Oriente e dal Nord Africa, ben riconoscibile per l'abbigliamento caratteristico (caftano e turbante). Oggi sono emigrate in Italia famiglie intere sfuggite alla fame dai loro Paesi d'origine.



» L'accoglienza e il servizio

In genere i clienti musulmani vanno accolti con calma e accompagnati al tavolo solennemente. Il saluto deve essere cordiale, ma discreto, ricordando che nel mondo arabo è vietata qualsiasi manifestazione pubblica di familiarità o di contatto tra i sessi.

Durante l'accoglienza non bisogna mai salutare una donna stringendole la mano, mai menzionare la moglie parlando con un cliente uomo e neppure fissare troppo a lungo negli occhi i clienti (è un segno di sfida).

Il cameriere dovrà fare attenzione a non servire e porgere il cibo con la mano sinistra, considerata "impura" per la religione islamica. Nei Paesi africani si pranza e si cena piuttosto tardi (14 e 22); nei Paesi asiatici e a clima più freddo, invece, si pranza alle 12 e si cena alle 18 e 30.

» Preferenze e antipatie

A tutti i musulmani è vietato mangiare maiale, cinghiale e tutti i tipi di salumi derivati. Neppure lo strutto e il grasso di pecora sono ammessi. La carne degli altri animali da macello (bovini, ovini e caprini) si può consumare solo se è *halal*, vale a dire "permessa" da una macellazione particolare degli animali che prevede la recisione dei vasi del collo e la morte per dissanguamento. Gli arabi non consumano carne di uccelli uccisi per cacciagione, rane, anguille e tutti i tipi di molluschi. Gli unici pesci ammessi nella loro alimentazione sono quelli con le squame (purché non siano di allevamento) e tra i crostacei sono ammessi solo i gamberi.

A eccezione dei turchi e dei malesi, per tutti gli islamici è proibito il consumo di bevande alcoliche.

I BRITANNICI

La clientela britannica visita l'Italia soprattutto per affari o per turismo. Tra i popoli europei i britannici sono famosi per il loro atteggiamento compassato, anche se le nuove generazioni sono decisamente meno "rigide" nei loro comportamenti in pubblico.

Se un suddito di Sua Maestà viene chiamato genericamente *english* potrebbe anche offendersi, in quanto i popoli anglosassoni sentono molto l'identità della terra di provenienza. Scozzesi, gallesi, irlandesi non vogliono assolutamente essere chiamati *english*, ma con il loro legittimo appellativo: *scottish*, *welsh*, *irish*. Al posto di *english* molto meglio usare il termine *british*.

Una particolare attenzione va posta ai clienti britannici di origine asiatica (indiani, pakistani...), che possono avere usanze alimentari particolari.



» Preferenze e antipatie

A differenza dei popoli latini, i britannici non amano molto il contatto fisico, né essere fissati a lungo. Preferiscono pranzare in tranquillità in locali poco rumorosi o affollati. Niente di peggio che assegnare a dei clienti britannici un tavolo accanto a una famiglia greca o turca. Non amano molto la teatralità dei gesti e quindi è meglio servire i piatti in modo sobrio senza una gestualità eccessiva. Per quanto riguarda la *mise en place*, gli anglosassoni in genere preferiscono avere sempre sulla sinistra il piattino per il burro (meglio salato) con cui imburrare il pane tostato.

» L'accoglienza e il servizio

I britannici non hanno alcun tabù alimentare e possono tranquillamente abbinare gli spaghetti a un cappuccino. Non amano i piatti troppo elaborati e la loro gastronomia è tutto sommato abbastanza limitata. Oltre al tradizionale tè, amano ogni tipo di bevanda, dalla birra ai liquori, passando per il vino e le altre bevande fermentate.

Solitamente lasciano una mancia e tendono a non reclamare mai direttamente se il servizio o il cibo non sono stati di loro gradimento; in tal caso usano perifrasi o frasi allusive a volte molto pungenti.

Contrariamente a quello che ci si aspetta i britannici arrivano sempre con 10 minuti di ritardo, per educazione.

I FRANCESI

È ben noto che i francesi sono un popolo un po' "snob", con un'alta considerazione della loro nazione e della loro storia. Amano molto le forme estetiche e filosofiche del buon mangiare e del bere bene, e non per nulla sono convinti di avere la migliore cucina e la più pregiata produzione vitivinicola del mondo. Tutto ciò che è "chic" viene molto apprezzato dai cugini d'Oltralpe, anche se per i numerosi francesi provenienti dalle colonie africane, asiatiche e americane questi atteggiamenti non sono molto praticati.

» L'accoglienza e il servizio

Lo stile per un francese è tutto. Adorano i locali di atmosfera, le luci particolari, gli arredamenti di classe e le scenografie elaborate. Nel rapporto con gli altri amano salutare con una stretta di mano, ma nel dialogo preferiscono usare il "voi" in ogni parte del discorso.

Durante il servizio a tavola si deve prestare molta attenzione alla risposta del cliente francese. Se all'offerta di un cibo o di una bevanda risponde "Oui, merci" vuol dire "Sì, lo voglio"; mentre se risponde solo "Merci", oppure "Non, merci", significa "No, grazie, non lo desidero".

Gli orari sono molto simili a quelli degli italiani: si pranza alle 13 e si cena tra le 19 e 30 e le 20. La mancia è una normale usanza: generalmente è del 10% sull'ammontare del conto.

» Preferenze e antipatie

Per i francesi il cibo è un argomento importante su cui conversare e filosofare. Per questo motivo al momento dell'ordinazione si dovrà sempre concedere loro un po' di tempo per una discussione tra i commensali sul cibo o sulla bevanda. Considerano talmente piacevole il tempo passato a tavola che non richiedono un servizio veloce.

I francesi sono diversi nelle abitudini alimentari: quelli della Corsica sono più simili agli italiani, più mediterranei, mentre gli abitanti delle regioni del nord sono più abituati a cucinare con il burro, anziché con l'olio. In patria, talvolta abbinano a un piatto forte la pasta asciutta o il riso, in piccole quantità, come contorno.

A tavola sono abituati a bere vino quotidianamente. Nel servizio, dovranno ricevere ogni attenzione dal sommelier, che dovrà offrire loro le bottiglie migliori e di buone annate, su cui sono competenti. Molto diffusa è l'abitudine di bere un aperitivo prima del pasto, in genere poco alcolico e dolce. Al nord preferiscono un bicchiere di champagne, al sud gli aperitivi al gusto d'anice. È bene fare attenzione all'acqua minerale: in Francia è normale che su ogni tavolo sia presente una caraffa d'acqua. I francesi perciò si stupiscono moltissimo quando in Italia devono ordinare, e poi pagare, una bottiglia di acqua minerale.

Amo i formaggi e ne fanno largo consumo in quanto vanto della loro gastronomia.

A volte li accompagnano con insalata, quasi sempre abbinano due gusti o due tipi di formaggi. Non hanno particolari tabù alimentari, salvo diete richieste per la salute fisica (ma pochi sono vegetariani) o per motivi religiosi. La maggioranza è di religione cattolica, ma vi sono anche musulmani ed ebrei.



I TEDESCHI

Da sempre numerosi nel nostro Paese, i tedeschi visitano l'Italia per turismo, affari o in occasione di eventi pubblici. In genere conoscono bene la nostra cucina e sanno cosa aspettarsi al momento in cui entrano in un ristorante italiano. Nella loro cultura, serietà e precisione sono valori assoluti. Desiderano quindi la piena efficienza nel servizio a tavola. Per comunicare al meglio con un cliente tedesco è opportuno conoscere bene la sua lingua (che non è molto facile da apprendere) o, almeno, padroneggiare bene l'inglese.



Con i tedeschi, è molto frequente incorrere in malintesi, soprattutto nella gestualità. Per esempio,

loro usano spesso alzare il dito indice, per richiamo. È un gesto imperativo, che ai nostri occhi potrebbe sembrare arrogante e presuntuoso, mentre per loro si tratta di un gesto normalissimo, non offensivo.

Molti tedeschi amano l'Italia proprio per l'atmosfera poco formale, rilassata. In vacanza o per lavoro, non mancheranno i momenti adatti a "lasciarsi un po' andare". In Italia si concedono gesti e abitudini che in Germania non si permetterebbero.

» L'accoglienza e il servizio

Se decidete di parlare nella lingua tedesca (almeno per l'accoglienza), dovrete sempre usare la formula di rispetto, usando i verbi all'infinito e il pronome "Sie". Tra l'altro, questo risulta più facile, non dovendo coniugare i verbi. Meglio non esagerare con la conversazione e fare attenzione alla proverbiale precisione tedesca nelle risposte; non è infrequente che alla semplice domanda: "Ha visto che tempo fa oggi, eh?", un cliente tedesco risponda: "No, non ho visto le previsioni del tempo in TV, oggi".

Nel servizio a tavola, sono clienti esigenti, soprattutto nel rispetto dei tempi, non amano attendere né all'ordinazione né nello sbarazzo dei piatti. Controlleranno anche che i loro diritti di precedenza sugli altri tavoli siano rispettati e la generale efficienza del personale, compresa quella degli addetti alla pulizia.

È bene ricordare, infine, che se un cliente rifiuta un'offerta di cibo risponde "Nein, danke" (oppure "Danke"); mentre se la accetta dirà "Ja, bitte". Esattamente l'inverso di quello che avviene in Italia dove "grazie" indica un'accettazione e "prego" un rifiuto.

Richiedono il piattino e il coltellino per imburrare il pane. Può essere gradita la margarina, al posto del burro, tra i vegetariani. A tavola preferiscono non fumare e vanno fatti accomodare a tavoli tranquilli, vicino a clienti silenziosi e non fumatori.

Come molti popoli nordici pranzano e cenano presto, verso le 11 e 30 e le 12 e le 18 e 30 e le 19. Sono sempre puntuali, talvolta arrivano perfino in anticipo.

» Preferenze e antipatie

Spesso per un cliente tedesco la quantità del cibo è importante più che la qualità. Questo fatto può facilmente essere capito, se si pensa alla storica penuria di cibo, nei Paesi nordici, confrontata con l'abbondanza garantita oggi dalle buone possibilità economiche.

Pur producendo alcune centinaia di tipi di pane, i tedeschi non sono tuttavia abituati a mangiarlo ai pasti di mezzogiorno. Può così capitare che, distratti, ve lo ordinino o anche che al momento del conto discutano sul costo del pane, o del "pane e coperto".

In genere, come carne preferiscono quella del maiale e come bevande la birra e il vino. Apprezzano molto anche i dolci. Spesso ordinano più di un cappuccino a tavola, prima, durante, o anche dopo il pasto.

Molti tedeschi viaggiano con cane al seguito. Apprezzeranno molto i ristoranti che lo accettano e, soprattutto, quelli che offrono una buona accoglienza, facendo complimenti all'animale.

I clienti tedeschi in genere lasciano una mancia del 10% sul totale, ma solo se sono stati soddisfatti del servizio.

I GIAPPONESI

I figli del "Sol Levante" che visitano l'Italia per lavoro o turismo sono molti e in costante aumento. Amano immensamente il nostro Paese, i nostri prodotti e tutto ciò che è "made in Italy", e sono curiosi di assaggiare la nostra cucina. In genere padroneggiano bene la lingua inglese e in caso di viaggi organizzati vi è sempre una guida che parla l'italiano o l'inglese. Anche se non previsti dalla loro tradizione, i giapponesi si adattano tranquillamente all'uso delle posate a tavola e anche alla presenza del tovagliolo.

I numeri hanno un elevato valore simbolico nella cultura nipponica. Il numero 8 indica l'idea del combinato e perfetto e significa "prosperità"; al contrario il 4 evoca la morte, il 9 il dolore. Attenzione quindi a non assegnare il tavolo numero 4 o 9 a un cliente giapponese!

Una nota importante per la decorazione floreale del tavolo. L'arte decorativa nipponica è sicuramente insuperabile ed è ben difficile pareggiare la bravura di un giapponese nel comporre un vaso di fiori. Ricordiamo solo che è bene non usare fiori con la corolla verso il basso, come le camelie o le campanule.



» L'accoglienza e il servizio

La forma tradizionale di saluto nipponico è l'inchino, un segno che indica una forte riservatezza e mantenimento del proprio spazio personale. Ovviamente, durante l'accoglienza di un cliente giapponese, il cameriere o il maître di un ristorante italiano non dovranno inchinarsi, ma neppure avvicinarsi troppo porgendo la mano per una stretta di benvenuto. Bisogna evitare ogni contatto fisico, anche con i bambini, e ancora ricordare di non starnutire, in quanto in Giappone è considerato un gesto molto volgare.

Durante l'ordinazione è molto importante usare molta calma e non dare segni di impazienza o fretta. Durante il pranzo, non amano il frastuono o il chiacchiericcio intenso e quindi preferiscono dei tavoli in spazi appartati con un servizio al tavolo discreto, svolto in modo "soft". In Giappone tutti i ristoranti hanno la cucina a vista e, di conseguenza, il cliente giapponese ama vedere preparare il piatto che ha ordinato.

Se questo non è possibile nel ristorante italiano, sarà bene proporre alcuni piatti che prevedano una fase di esecuzione al tavolo (per esempio lo sfilettamento di un pesce o il servizio al carrello di un dolce).

Non bisogna meravigliarsi se, all'arrivo della pietanza, il cliente giapponese rimane qualche secondo a guardarla in silenzio; non si tratta di disapprovazione o critica ma solo di ammirazione verso il cibo che andranno a gustare. Può capitare che all'improvviso qualche cliente estragga la fotocamera e fotografi le pietanze come ricordo della vacanza (come un paesaggio o un monumento). In genere, non avanzano il cibo (per non offendere) e lo sbarazzo va fatto quando i piatti sono vuoti. Il conto va presentato quando richiesto e solo a chi l'ha chiesto (è molto importante) non aspettandosi mance particolari (non è usanza in Giappone).

Gli orari del pranzo e della cena sono molto simili ai nostri. Se prenotano, sono sempre puntuali.