Intervista

Per conoscere quali siano le principali funzionalità che un software gestionale debba avere, non c’è soluzione migliore che intervistare direttamente il titolare di un ristorante.

Parlando con gente esperta nel settore della ristorazione, abbiamo appreso che un software gestionale deve offrire numerose funzionalità; vediamo nel dettaglio quali sono le più importanti:

|  |  |
| --- | --- |
| **S** | Stakeholder |
| **I** | Intervistatore |

**I**:“Quali sono le principali funzionalità di un software per la gestione di un ristorante?”

**S**: “Sicuramente ci sono tante funzionalità che possono essere molto utili in tutte le fasi dei contatto con il cliente, a partire dalla prenotazione fino al conto; indubbiamente il software può essere molto utile, oltre che nel rapporto con i clienti, anche per la gestione interna del locale, a partire dal magazzino fino ad arrivare ai dipendenti, senza dimenticare la gestione dei dati, report e analisi su qualsiasi dato presente.”

**I**: “Nello specifico è quindi possibile dividere le diverse funzionalità in più sottocategorie?”

**S**: “Certamente! Sono facilmente individuabili almeno tre categorie: gestione del servizio, gestione di magazzino e produzione e gestione di back office e dati.”

**I**: “Non crede che il particolare periodo storico che stiamo vivendo ormai da tempo (pandemia da Covid-19 2019-) con tutte le conseguenze del caso, economiche o di qualsiasi altro tipo (es. restrizioni), possano dover indurre il ristoratore a decidere per nuove funzionalità per venire incontro al cliente e per gestire meglio le varie regolamentazioni?”

**S**: “Purtroppo la condizione in cui ci troviamo deve portarci senza dubbio a rivalutare alcune dinamiche nel mondo della ristorazione: la possibilità da un momento all’altro di dover rinunciare al servizio a tavola e a far affidamento soltanto sull’asporto/domicilio, ma anche la limitazione dei coperti, come pure l’aumento dei costi per andare incontro a quelli che sono i protocolli sanitari contro la diffusione del virus… Certamente un buon software deve essere anche in grado di aiutare l’azienda in queste problematiche.”

**I**:“In un mondo in cui sempre di più sono in voga linee specializzate di alimentazione, come crede che debba comportarsi il ristoratore e, di conseguenza, anche il software che lo aiuterà?”

**S**: “Siamo tutti d’accordo sul fatto che non possa mai esistere un ristorante che non vada incontro a questi nuovi orizzonti dell’alimentazione; oggi se un cliente che desidera uno specifico menù, che sia a causa di intolleranze alimentari o a causa di una dieta che sta seguendo, non potesse essere soddisfatto nei propri interessi diventa un cliente perso… E noi non vogliamo perdere clienti altrimenti saremmo molto tristi! Come ristorante dobbiamo poter andare incontro a queste evenienze e certamente un software dotato di sezioni apposta per queste situazioni non può che aiutarci.”

**I**: “Entriamo nello specifico delle funzionalità che desidera per il suo software gestionale. Ha parlato di gestione del servizio, del magazzino e di back-office e dati; cosa intende precisamente? Iniziamo dalla gestione del servizio.”

**S**: “La gestione del servizio è la funzione base e più diffusa nella ristorazione. Essa prevede la gestione di prenotazione, comanda, conto, vendita per asporto. Le prenotazioni sono la prima fase di contatto con i clienti. Il software deve permettere di effettuare la prenotazione, inserendo cognome, numero di posti e informazioni extra, come potrebbe essere la presenza di uno o più bambini; è necessario anche avere una funzionalità che permetta di visualizzare tutte le prenotazioni ed, eventualmente, cancellarne alcune. Sarebbe ideale avere la possibilità di visualizzare sia una schermata per il pranzo sia una per la cena, nella speranza che ci diano l’opportunità di lavorare anche la sera e soprattutto senza la fretta di dover liberare i tavoli entro un certo orario (quando è stata fatta l’intervista c’erano ancora molte incertezze su questo campo n.d.r.).”

**S**: “Quando il cliente è accomodato al tavolo inizia la gestione della comanda. Il software deve dare la possibilità di effettuare l’ordinazione e di poterla visualizzare in seguito; dovrà esserci anche la possibilità di poter aggiungere o, eventualmente, togliere portate all’ordine. In contemporanea dovrà essere visualizzato il costo totale da presentare poi al momento del conto, quando il programma permetterà di gestirne uno unico, alla romana o separato manualmente.”

**I**: “Quando lei parla di gestione del magazzino, cosa intende precisamente?”

**S**: “L’utilizzo del software deve permettere un controllo continuo e costante delle scorte a magazzino e dell’utilizzo di materie prime: dovrà permettere di visualizzare appunto scorte e materie prime, oltre che aggiungerne o diminuirne in quantità, a seconda di ciò che si utilizza nelle preparazioni e di ciò che si compra da terze parti. Per evitare sprechi o mancanza di forniture dovrà anche esserci una funzionalità che avvisa nel momento in cui un prodotto è mancante o sta per scadere.”

**I**: “Ha poi parlato di gestione di back-office e dati? Può chiarire in maniera esaustiva di cosa si occupa tale gestione?”

**S**: “Un gestionale deve permettere di ottimizzare i tempi delle operazioni necessarie alla corretta gestione del back-office: precisamente il software deve permettere la gestione del personale, oltre che di tutti i costi fissi e variabili. Per quanto riguarda i dati, il programma deve essere in grado di creare analisi e statistiche in particolare sui piatti più venduti.”

**I**: “Quali devono essere le funzionalità del software nell’ambito della gestione del ristorante per quanto riguarda il rispetto delle misure per il contenimento dell’emergenza epidemiologica?”

**S**: “Il software, anche su richiesta dell’utente, deve essere in grado, attraverso una sezione dedicata, di ricordare quali sono tutte le buone norme di comportamento per contenere il virus e di potersi collegare direttamente al sito del governo per rimanere aggiornati sugli ultimi decreti varati. In questo modo il gestore potrà sapere in ogni momento se dovrà limitarsi all’asporto o potrà effettuare servizi a tavola, solo all’esterno o, eventualmente, anche all’interno, con le dovute precauzioni del caso, come materiale per l’igiene personale, mascherine, guanti e distanziamento tra tavoli e persone.”

**I**: “Ha appena accennato al fatto che potrebbe, purtroppo, esserci la possibilità di dover annullare il servizio ai tavoli e fare affidamento solo sul delivery. Cosa deve fare a tal proposito un buon software?”

**S**: “In questo ambito, per quanto riguarda le ordinazioni, dovrà esserci una sezione apposta per quelle a domicilio/d’asporto; inoltre bisogna soprattutto rivalutare alcuni costi come quelli del trasporto nel caso di servizio a domicilio.”

**I**: “Come comportarsi invece con quelle particolari diete di cui abbiamo parlato in precedenza?”

**S**: “Verranno proposti ai clienti alcuni tipi di menù predefiniti che includono piatti gluten-free o con un particolare apporto calorico, a seconda della dieta da seguire. Come detto prima, è importante che il cliente si senta a proprio agio nella scelta dei piatti senza avere l’imbarazzo di dover rinunciare a del buon cibo per una negligenza del ristorante.”

**I**: “Quanto deve essere importante la sicurezza in un software per le gestione di un ristorante?”

**S**: “Beh, sicuramente non stiamo parlando di una banca di stato, ma comunque trattiamo dati sensibili come stipendi, costi, guadagni… Credo sia opportuno che ci debba essere almeno una schermata di ingresso, con richiesta di inserimento di credenziali. Vogliamo evitare che un malintenzionato che non è a conoscenza dei dati di accesso, abbia vita facile nell’entrare nel programma.”

**I**: “Abbiamo parlato un po' di tutto, ci sono altre specifiche che intende inserire?”

**S**: “Credo che ciò che è stato detto sia più che sufficiente. Mi auguro che il software sia prima di tutto facile e piacevole da utilizzare, ma che ci dia anche l’opportunità di risparmiare tempo e limitare gli errori per una gestione del locale serena e fruttuosa!”

**I**: “Bene! Allora se non c’è altro le auguro una buona giornata e buon lavoro!”

**S**: “A lei! Arrivederci!”