

Così si decide se un ristorante è di qualità

Pubblicato: Giovedì 10 Febbraio 2005

Sono **55 i ristoranti** della nostra provincia che **sabato 12 febbraio** alla Fiera di Milano – durante la cerimonia d'inaugurazione dello **stand varesino alla Bit 2005** prevista alle **ore 11.30** – riceveranno il Marchio di Qualità promosso da Camera di Commercio e Provincia.

Questi i **parametri di Valutazione "Marchio di Qualità Ristoranti"**

1. **Accessibilità/posizione:** saranno presi in esame quegli elementi che possono valorizzare l'accesso della clientela al ristorante in termini di segnaletica, visibilità del locale, insegna e cura dell'ambiente esterno come vie di comunicazione e strade di accesso o gradevolezza dell'ambiente circostante;
2. **Facciata/immagine esterna:** si considera ogni elemento connotante l'aspetto esteriore del ristorante. Particolare attenzione sarà attribuita ad un insieme di elementi che costituiscono per il cliente in arrivo il primo impatto. Con particolare riferimento a: illuminazione, facciata, pavimentazione esterna, pulizia, decoro;
3. **Parcheggio:** saranno valutate le aree predisposte dal ristorante per il parcheggio delle autovetture degli ospiti, saranno presi in esame la segnaletica, la pavimentazione, la delimitazione dei posti, il rapporto posti auto-clienti, la posizione e la sicurezza;
4. **Aree comuni:** saranno presi in esame i servizi di cui il cliente usufruisce in occasione della sosta nel ristorante, in particolare la toilette, il guardaroba, il telefono pubblico, e gli spazi comuni quali l'ingresso, i corridoi di accesso alle sale;
5. **Sala bar-ristorante – mise en place:** saranno valutate le sale dove sono serviti i pasti. L'analisi prenderà in considerazione la qualità strutturale degli ambienti sia dal punto di vista estetico che funzionale. Prerogativa del giudizio estetico dei locali sarà la valutazione qualitativa del sistema di illuminazione, l'atmosfera creata dall'arredo del locale, la cura prestata nella scelta della mise en place, elementi che possono qualificare in modo significativo la personalità e l'appeal del locale. Con la valutazione dell'aspetto funzionale sarà considerata l'organizzazione degli spazi, la distribuzione dei tavoli e altri arredi all'interno delle sale. Saranno inoltre valutati gli aspetti di pulizia dell'aria e l'ordine e pulizia complessivi dell'ambiente;
6. **Cucina:** saranno presi in considerazione i locali delle cucine sia dal punto di vista strutturale che funzionale. Si dedicherà particolare attenzione all'organizzazione degli spazi, al sistema di aspirazione, ai pavimenti, e alle attrezzature di lavoro, alla loro modalità d'uso e stato di manutenzione nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti normative in materia di sicurezza sul lavoro (legge 626/94). Si attesterà che tutte le fasi di conservazione, preparazione, manipolazione e somministrazione dei cibi avvengano nel

rispetto delle vigenti normative riferite alla legge 155/95 (Haccp) per garantire la sicurezza e salubrità dei prodotti alimentari;

7. **Servizio:** sarà presa in considerazione la componente professionale e la valutazione interesserà soprattutto il livello qualitativo del servizio offerto dal personale a contatto con il cliente. Il giudizio sarà lo specchio delle esperienze vissute dai clienti dal momento del loro ingresso nel locale al momento della sua partenza. Particolare attenzione sarà attribuita da un lato ad aspetti quali la cortesia e la disponibilità, dall'altro alla professionalità e competenza del personale nella descrizione dei piatti proposti e dei vini che li accompagnano. Saranno infine considerati l'attenzione al cliente, le divise del personale e le procedure organizzative del servizio;
8. **Proposta gastronomica:** saranno presi in esame i principali aspetti riguardanti la qualità della proposta gastronomica nei termini di cura e attenzione nel presentare i piatti e nell'assicurare per ciascuna portata il rispetto dei tempi di servizio. Saranno inoltre valutate la qualità dei prodotti utilizzati come materia prima, la varietà dei piatti proposti e la presenza di dessert;
9. **Vini e bevande:** saranno presi in considerazione tutti gli aspetti riguardanti la qualità delle bevande proposte con particolare attenzione alla varietà e alla qualità dei vini rispetto la tipologia del ristorante che dovrà offrire una scelta adeguata ai cibi proposti. Nel giudizio saranno valutati anche i superalcolici, i digestivi, i soft drink e la caffetteria;
10. **Servizi complementari:** si valuteranno l'insieme dei servizi complementari che un ristorante può e deve offrire al cliente per valorizzare la propria struttura. Si presterà particolare attenzione alla trasparenza nella preparazione del conto in modo tale che per l'ospite non ci siano deludenti sorprese. Fattore rilevante sarà la disponibilità ad accettare pagamenti con le più diffuse carte di credito. I menu dovranno essere sempre consegnati al cliente con i relativi prezzi. Importante disporre di menu e carta dei vini a stampa tipografica e in buono stato d'uso. Sono da considerarsi elementi positivi le iniziative per la promozione dei prodotti tipici e le serate gastronomiche a tema.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it