Ristorazione e carenza di manodopera: necessario ripensare all'accoglienza del collaboratore e del cliente

A due anni dal primo lockdown con il diffondersi del Covid, le conseguenze sul tessuto economico sono tutt'altro che superate. Questo devastante momento umano, sociale ed economico ha avuto pesantissime ripercussioni su tutti i settori; in particolare sul settore della ristorazione che ancora oggi sta faticando per riprendere un assetto stabile. Tra le molte ripercussioni, la carenza di manodopera, problematica con cui il comparto si sta misurando proprio in questi mesi di ripartenza turistica.

«Il lockdown ha messo in evidenza i sacrifici che il lavoro nel nostro settore richiede – affermano **Catia Olivetto Presidente CNA Dolciari e Panificatori Veneto** e **Mirco Froncolati, Presidente CNA Agroalimentare e Ristorazione Veneto**. Dopo mesi e mesi di chiusura, molte delle nostre maestranze hanno cambiato mestiere, o per mantenere ritmi di vita migliori senza sacrifici – sostiene **Catia Olivetto** – o perché costretti a trovarsi un altro lavoro per continuare a mantenere la famiglia – aggiunge **Mirco Froncolati.** Quali che siano le motivazioni, il comparto è in sofferenza: la manodopera specializzata non si trova; i camerieri e i cuochi scelgono di lavorare altrove. In particolare per quanto riguarda i picchi turistici che richiedono manodopera extra» – specifica **Froncolati**.

Per **Catia Olivetto, Presidente CNA Dolciari e Panificatori Veneto** la soluzione sta nella flessibilità e nella innovazione. «Come imprenditori dobbiamo cambiare le nostre impostazioni: orari flessibili, un giorno di riposo

settimanale in più, qualche pomeriggio di chiusura per poi magari – nel nostro specifico settore – lavorare ad immersione nel fine settimana. Si tratta di cercare il delicato equilibrio per offrire ai nostri collaboratori una migliore qualità del rapporto vita-lavoro cosicché non si sentano obbligati a scegliere tra questa professione e la famiglia. Un nuovo modello che va condiviso con le parti sociali. Dobbiamo perseguire una maggior sostenibilità anche nel lavoro, tra gli obiettivi previsti dall'Agenda 2030.»

Anche il rapporto con la clientela è cambiato dopo due anni di stop e anche su questo il comparto sta riflettendo per cambiare e aumentare l'offerta. Dopo due anni in cui si è fatto a meno di ristoranti, bar, pasticcerie, il cliente oggi cosa chiede?

«Oltre alle filosofie di vita vi sono anche patologie e intolleranze che richiedono offerta diversificata – risponde **Catia Olivetto** –. Ben venga che sorgano nuove attività specializzate in questo tipo di offerta. Vi sono spazi per molte start up che possano in qualche modo venire incontro alle esigenze dei ristoranti e dei rivenditori per fornire alimenti adeguati a rispondere alle patologie realizzati in ambienti controllati e sicuri. Credo che un imprenditore che desideri ampliare la propria offerta si farebbe certamente carico dei costi per accontentare la clientela. Vi sono molte opportunità anche dal punto dei bandi e dei finanziamenti per sostenere questo tipo di investimenti anche per i giovani. Lo Stato in questo momento offre molto; finanziamenti ce ne sono per rigenerare le strutture produttive, ma bisogna essere seguiti da una persona preparata.»

«La clientela ha ricominciato ad uscire con molto entusiasmo e si è dimostrata molto tollerante con le limitazioni. Ma il processo di cambiamento che vedo in atto, e che preoccupa per il settore– spiega **Mirco Froncolati** – è una evoluzione verso un cambiamento di stile nella ristorazione. Negli anni 80 e 90 erano le piccole realtà famigliari a sostenere la tradizione

agroalimentare e culinaria italiana, e ad impegnare l'intera filiera; dopo il Covid tutto questo si sta perdendo a favore di catene italiane e straniere che si concentrano verso una offerta che spesso e volentieri si basa sul contenimento del prezzo piuttosto che fornire l'alta qualità o la specificità della gastronomia e dei prodotti territoriali che notoriamente possono avere prezzi diversi.»

Si tratta davvero di ripensare l'intero settore sia dal punto di vista del core business dell'impresa che per quanto riguarda l'accoglienza dei collaboratori e dei clienti. Per fare il punto, **giovedì 16 giugno a Zelarino (VE), a Casa di Anna – Fattoria Sociale, si terrà l'evento formativo/ informativo e di incontro associativo organizzato da CNA Agroalimentare Veneto *Accoglienza e ospitalità verso clienti e collaboratori – Come cogliere le opportunità di business dell'inclusione.* (ore 16.00-19.30),** un pomeriggio interamente dedicato al settore della Ristorazione e dei Dolciari & Panificatori. Si parlerà di come sviluppare l'accoglienza come business dal punto di vista dei diversi tipi di intolleranze e di scelte alimentari, e di come dedicare attenzione all'altro aspetto dell'accoglienza, quella rivolta ai collaboratori del settore ristorazione. Tra gli ospiti anche il direttivo dell'ITS Turismo, che interverrà con alcuni studenti per capire le loro aspettative dal mondo del lavoro e come attrarli.