Giovanna Geremicca: «Ecco come aiuto i ristoratori in crisi»

Entra all’interno di un’attività che sta aprendo, che è in difficoltà o semplicemente che ha bisogno di essere rinnovata e stabilisce nuove strategie insieme al titolare. Una delle prime e più brave professioniste italiane, ci racconta della consulenza per la ristorazione

Un ristorante è un’azienda a tutti gli effetti che richiede competenze diverse.

Per essere un imprenditore della ristorazione non è sufficiente il talento in cucina ma sono richieste competenze trasversali che vanno dalla comunicazione al marketing, dalla psicologia alla capacità di saper variare le strategie per adeguarsi a un mercato molto dinamico.

Nella realtà, invece, quelli che sarebbero presupposti indispensabili vengono trascurati alla luce di un sogno nel cassetto, di una visione eccessivamente romantica dello chef e del ristoratore, propinata dalla Tv senza tener conto della fatica, dello stress e degli enormi sacrifici connessi a questo lavoro.

Tale impreparazione determina il fallimento di numerosissime attività ristorative che non riescono a conciliare l’impegno profuso quotidianamente con l’esigenza di coprire le spese e conseguire un legittimo guadagno. In questi casi è opportuno rivedere l’intero impianto che si è costruito e operare nuove scelte, più o meno radicali, magari con l’assistenza di una figura esterna dotata di competenza ed esperienza e che riesca ad osservare la situazione dall’esterno, evidenziando tutte le criticità a cui porre rimedio.

Consulenza per la ristorazione, il servizio per avviare e risanare attività

Negli ultimi anni è nata la figura del **consulente di ristorazione**, un professionista con una formazione interdisciplinare che affianca un imprenditore per lanciare una nuovo ristorante oppure per evitare il fallimento di un’attività in crisi, gettando le basi per una buona gestione pratica ed

economica.

Per capire come funziona realmente questa professione, diventata popolare in TV grazie a “ **Cucine da incubo**”, condotto in Italia da **Antonino Cannavacciuolo**, abbiamo incontrato **Giovanna Geremicca**, una delle prime consulenti in Italia ad aprire una partita Iva di consulenza di ristorazione.

Intervista a Giovanna Geremicca, artista nella vita e in cucina

Giovanna Geremicca ha una lunghissima esperienza nella ristorazione.

Calabrese di origini ma trasferita a Bologna da giovanissima, **Giovanna Geremicca** si occupa di ristorazione da tutta la vita essendo nata in una famiglia di pescatori e ristoratori. Era naturale iniziare a cucinare prestissimo, insieme alle donne e cuoche della famiglia.

> «La cucina è stata da sempre una passione, non potrei vivere senza padelle e coltelli. Da bambina quando vedevo lo chef in divisa impazzivo e, tra bis-zie e bis-nonne, la mia casa era una continua fonte di ispirazione, tra impasti, profumi e sapori. Per me cucinare è la forma di arte più espressiva e completa e, in realtà, l’arte ha un ruolo importante nella mia vita, essendo anche pittrice e scultrice».

Un carattere schietto e diretto, una personalità eclettica forgiata con lo studio costante e con numerose esperienze lavorative, non solo nel campo della ristorazione. Ha lavorato come chef, ha avviato ristoranti, ha pubblicato libri di cucina e pasticceria con case editrici importanti e si dedica con passione all'insegnamento.

Le sue ricette, come le sue creazioni di cioccolato, esprimono perfezione e bellezza, magia e romanticismo, sono delle piccole opere d'arte che rivelano una spiccata attitudine alla cura del dettaglio e all'armonia delle forme.

Osservarla in aula con i suoi allievi fa venire in mente **Socrate** che affermava «***Io non posso insegnare niente a nessuno, io posso solo farli pensare***.» perchè oltre a trasferire conoscenze, l'obiettivo principale di **Giovanna** è instillare quello spirito critico e quella curiosità da cui scaturisce un continuo e stimolante processo di ricerca.

La **consulenza ai ristoratori** è il compendio di una lunga carriera e ha rappresentato un'ulteriore ricerca di stimoli e cambiamenti. Ed è stata, senza dubbio, una sfida vinta dal momento che sempre più aziende richiedono i suoi servizi.

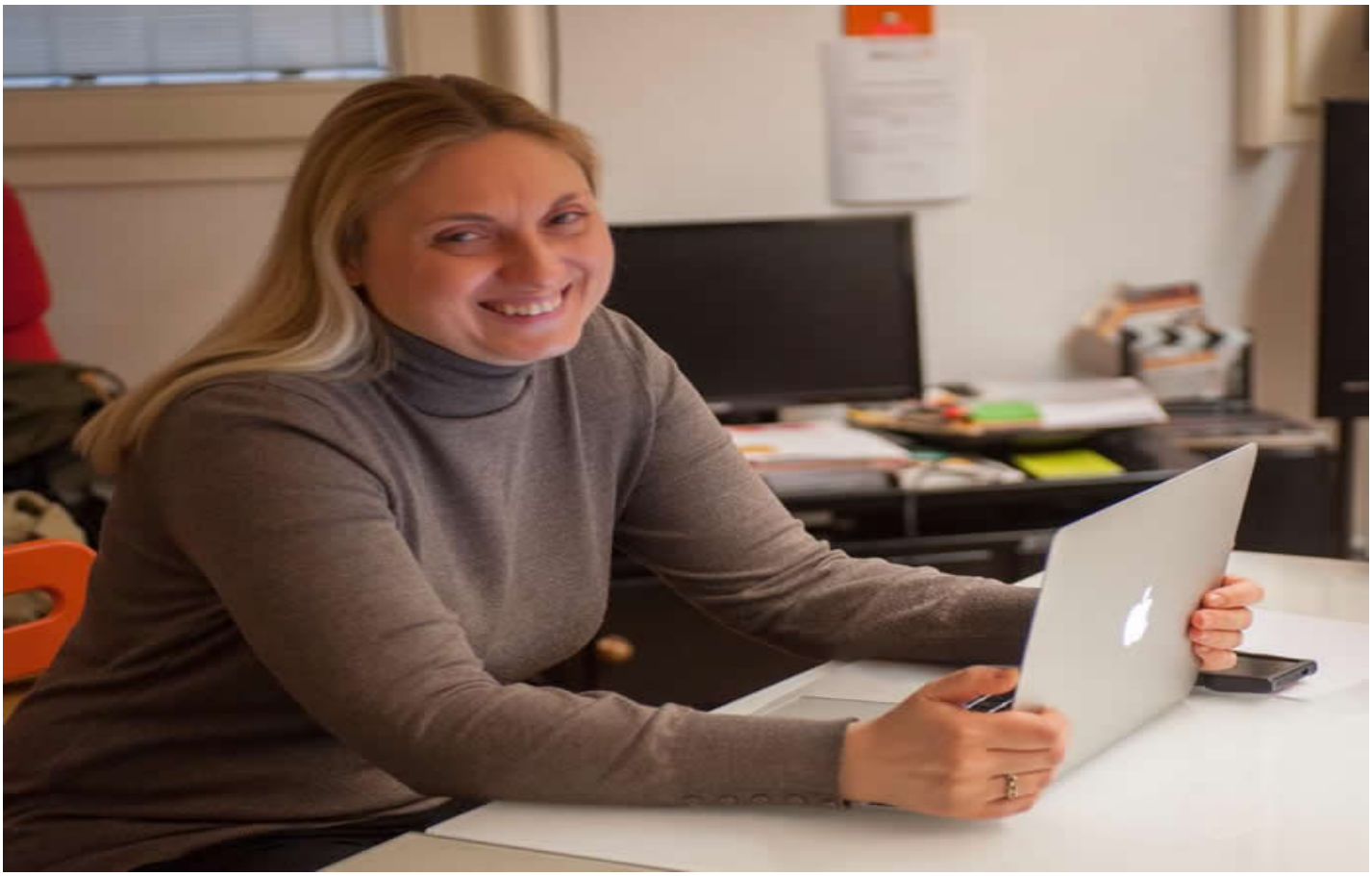
Da cosa nasce la tua voglia di lanciarti sempre in nuove sfide?
Da una grande curiosità e dal bisogno di vivere nuove esperienze. Per carattere non resto mai ferma in un posto, ho bisogno di cambiare. Lo studio soddisfa la mia esigenza di continuo aggiornamento e, a un certo punto della mia vita, dopo essermi occupata delle attività a 360 gradi mi sono messa a approfondire anche altre materie come psicologia, marketing e comunicazione

che sono servite ad accrescere le mie conoscenze ma soprattutto ad allargare la mente.

Il settore ristorativo oggi è molto vivace ma, secondo te, quanta reale professionalità c'è in giro?
Come consulente di ristorazione riscontro molte difficoltà nella gestione dei locali perché le persone si approcciano a queste attività senza avere alcune competenze fondamentali; non a caso chiudono in breve tempo se non capiscono che devono farsi aiutare. Purtroppo c'è un po' di presunzione in generale nella società e anche un millantare delle conoscenze inesistenti o quantomeno incomplete, questo vale in molti campi e anche nella ristorazione. Personalmente sono convinta che non si finisca mai di imparare, bisogna stare al passo con i tempi e oltre a dedicare molto tempo alla lettura imparo molto anche dai miei ragazzi a scuola.

A propositi di studenti, sono consapevoli della fatica che richiede questo lavoro?
Assolutamente no. In questo senso, la televisione ha influenzato molto le scelte senza porre l'accento sull'impegno e sui sacrifici che richiede lavorare come chef, cameriere, sommelier etc. Andrebbe detto quante sono le rinunce che si devono fare, anche a livello familiare.

Come è nata l'idea di diventare una consulente di ristorazione?
Dopo molti anni in cucina era venuto il momento di voltare pagina. Nella mia carriera ho avuto varie mansioni nei ristoranti e ho interagito con molte persone e figure diverse da cui ho assorbito come una spugna. Mi è sempre stato riconosciuto il merito di portare al successo i ristoranti che gestivo e mi sono detta che avrei potuto mettere a disposizione questo bagaglio per aiutare altri imprenditori. Quando ho iniziato, almeno in Italia, la **consulenza per la ristorazione** non esisteva come professione e la stessa apertura di una Partita Iva non è stata semplice; mancava un codice attività preciso per inquadrare questo tipo di azienda. Ora la situazione è cambiata e, anche grazie alla televisione, la figura del consulente non è una più una novità.



Lavoro, studio e fame di sapere sono i fondamenti della grande competenza di Giovanna Geremicca.

Spiegaci esattamente chi è una consulente di ristorazione?
È una persona che entra all'interno di un'attività che sta aprendo, che è in difficoltà o semplicemente che ha bisogno di essere rinnovata e modernizzata; nel primo caso getta le basi perché possa avviarsi nel migliore dei modi e funzionare anche in futuro, negli altri casi deve individuare le problematiche e cercare di risolverle per evitare di continuare ad avere perdite e fare un salto di qualità. È un lavoro che si svolge sempre insieme ai proprietari, con cui deve instaurarsi un rapporto di dialogo e di fiducia. Già in una fase di apertura, molti imprenditori sono demotivati dall'eccessiva burocrazia; spesso mi sento dire: "Era il mio sogno, ma sta diventando un incubo!". Il mio ruolo è proprio quelli di indicare una strada, di segnalare le cose necessarie e aiutare a risolvere i problemi anche con l'assistenza di un *entourage* di professionisti a cui mi affido da tanti anni, dal commercialista al responsabile HACCP, dall'esperto di comunicazione al web designer e così via.

Cosa trovi di appassionante di questo lavoro?
Oltre all'aspetto gastronomico e a quello amministrativo, mi ha sempre affascinato la gestione del lato psicologico, che in questi ambienti è trascurata, nonostante sia fondamentale. Prima di iniziare a aiutare gli altri, ho fatto tanto lavoro su me stessa e lo studio della psicologia è stato istruttivo. Voglio chiarire che non ho una qualifica, non sono uno psicologo e non stendo i miei clienti sopra una chaise longue, ma penso sia essenziale considerare le emozioni e io le ho sperimentate in prima persona. Quando si vive in una cucina, si viene assorbiti da talmente tanti

doveri che è facile trascurare incombenze importanti dell'impresa. In questo può aiutare la presenza di vari soci che si dividono i compiti, ovviamente quando si va d'accordo.

Quali sono gli aspetti principali su cui si deve intervenire più spesso?
Innanzitutto la parte emozionale e motivazionale all'interno dell'attività. Lavorare in un ristorante vuol dire trascorrere l'intera giornata con altre persone, il gruppo diventa una famiglia e non sempre è facile interagire quando i caratteri sono diversi. Il rapporto tra i vari membri è il motore dell'intera "macchina" e allora bisogna creare i giusti equilibri, impostare un sistema fatto di regole e gratificazioni perché solo in un ambiente coeso e sereno si è pronti ad affrontare anche momenti di difficoltà.

Il lavoro in un ristorante deve basarsi su serenità e giusti equilibri interpersonali.

E tra gli aspetti più pratici?
Sicuramente sono importanti il *business plan* e il *food cost*. Il primo è il documento che descriveun progetto imprenditoriale sotto i punti di vista, ossia degli obiettivi, dei costi e delle previsioni, e andrebbe tenuto sempre a portata di mano per valutare in che direzione stia andando l'attività. Qual era il progetto iniziale? Si sta rispettando oppure si sta deviando da esso e, in tal caso, è un comportamento consapevole o inconsapevole dell'imprenditore? Poi va preso in considerazione il *food cost* ossia il rapporto tra il costo delle materie prime utilizzate e il prezzo di vendita di un piatto. Purtroppo è un altro aspetto trascurato e invece è importantissimo. In terzo luogo va gestita tutta la parte di contatto con il pubblico che deve trovare un personale professionale e gentile,oltre a una cucina di buona qualità.

Quanto si parla di *business plan* e *food cost* nelle scuole alberghiere e in altri corsi professionali?
Poco o nulla e infatti le mie lezioni non si concentrano solo su nozioni tecniche di cucina o di pasticceria ma cerco di insegnare ai ragazzi anche a essere imprenditori.

Quali sono le principali difficoltà che incontri in una consulenza?
Spesso è la paura del cambiamento. La frase più comune che mi viene ripetuta è «*Abbiamo sempre fatto così*!». Quando riesco a convincere i clienti della necessità di aprirsi a nuove abitudini, si riesce ad impostare una linea vincente e l'azienda decolla ma ci sono stati anche casi in cui, appena sono andata via, tutto riprende come prima. C'è la paura del rischio e quindi ci si accomoda su una cucina tradizionale senza considerare che non è la scelta giusta per tutti i locali.

Allora come si determina il tipo di cucina più adeguato a un ristorante?

La prima cosa che faccio all'inizio della consulenza è esplorare il quartiere; mi informo di tutto quello che c'è intorno, dei servizi presenti che possono servire al ristorante stesso, della tipologia di clientela potenziale di cui necessariamente si deve tener conto nell'elaborazione del menù. Se ci sono diversi altri competitori che propongono la stessa cosa, ad esempio, potrebbe essere intelligente orientarsi verso altre alternative. In altre parole, anche quando si ha un'idea iniziale, bisogna essere disposti a cambiarla se la situazione lo richiede: il menù va formulato in base al locale che hai e non in base alla tua voglia. Molto spesso trovo cucine microscopiche nelle quali cuoco e aiuto fanno fatica a muoversi e menù da 100 portate, immaginate il caos nei frigoriferi, lo stress durante il servizio, e quante volte il cameriere deve dire «*Oggi questa pietanza non c'*è!».

Parlando di menù, quali caratteristiche deve avere?
Quello del "*Menu Engineering*" cioè l'insieme delle strategie per ottenere buoni risultati anche grazie all'impostazione del menù, è un altro aspetto su cui non ci si focalizza. Posso semplificare dicendo che il menù non deve essere troppo lungo e i piatti devono variare spesso anche se, in realtà, una delle paure più frequenti del ristoratore è di non avere tutto quello che potrebbe chiedere il cliente. Va detto che l'attenzione riservata alla carta è di pochissimi secondi, ciò che il cliente chiede è una situazione chiara per scegliere in fretta. Un'altra caratteristica del menù è di spiegare molte cose, tenendo sempre conto della soglia di attenzione; io inserivo gli allergeni quando non era ancora obbligatorio per legge. Un menù snello serve anche a velocizzare il rapporto con il cameriere che potrebbe non ricordarsi tutte le pietanze e la loro composizione.

Dal lato della cucina, che tipo di errori riscontri più spesso?
Sono essenzialmente la cattiva cucina e la gestione economica degli sprechi.

Qual è, a tuo parere, la competenza del pubblico che va in un ristorante?
Sicuramente negli ultimi anni c'è molta più cultura del cibo ma parlare di competenza in senso stretto, purtroppo, è ancora presto. Tutti si ritengono ottimi recensori ma alla fine l'allenamento del palato è una cosa impegnativa e complicata che prevede studio ed esercizio. Purtroppo il fatto che la gente non sia preparata in materia di cucina agevola la sopravvivenza dell'80% dei locali in circolazione.

Volendo dare dei consigli, cosa deve valutare il cliente per scegliere il ristorante giusto?
Innanzitutto deve assecondare la propria voglia, poi deve osservare la pulizia generale che è un elemento fondamentale soprattutto in questo settore: vetri, arredi, biancheria, bagno, cucina, tutto deve essere perfetto. La parte estetica del ristorante è importante ma è sbagliato farsi attrarre solo da quella. In un secondo momento in un ristorante devono funzionare la cucina e il servizio.

Il lavorare in incognito è una finzione televisiva oppure si fa nella realtà?
È assolutamente vero e mi è capitato di farlo più volte. Sono alcuni proprietari a chiamarmi sotto le mentite spoglie di un dipendente per capire che cosa succeda all'interno delle cucine o nel locale in generale; è un ottimo espediente per far venire alla luce delle dinamiche che altrimenti sarebbero rimaste sconosciute. Uno chef prepotente o tiranno, o semplicemente poco efficiente, spesso continua ad esserlo perché gli altri dipendenti hanno timore ad esporsi e perdere il lavoro. Il mio intervento può essere molto utile a smascherarlo.

Talvolta un consulente per la ristorazione entrare in un locale in incognito.

Quali caratteristiche deve avere una moderna attività ristorativa?
Sostanzialmente non sono mai cambiate le qualità di un ristorante, di un bar o in generale di un locale dove si servono alimenti e bevande. Al di là delle cucine più sofisticate, si pensi a quella molecolare o cose simili, le basi della ristorazione sono sempre la buona accoglienza, l'attenzione verso il cibo e una coerenza tra l'offerta e il prezzo richiesto. Non si va in un ristorante solo per mangiare ma per vivere un'esperienza e l'obiettivo deve essere proprio questo, far stare bene il cliente.

Qual è la percentuale di successo delle tue consulenze?
Le attività che ho seguito hanno avuto una buona performance nell'80% dei casi mentre il 20% di esse ha chiuso perché i rapporti tra i soci si erano completamente logorati nonostante i miei consigli avessero determinato già una ripresa del locale.

Generalmente quanto dura una consulenza?
Questa è una domanda importante perché molti clienti sono molto insistenti su questo punto. Non è una superficialità da parte loro ma è la disperazione che li induce a cercare delle risposte rapide. Sicuramente non è la consulenza dei tre giorni che si vede nel programma di Cannavacciuolo ma dipende dal tipo di intervento necessario. Si può andare da una settimana, per un semplice rinfresco al menù, a un anno per problematiche più serie o nel caso di attività da aprire e che vogliono essere seguite nella fase iniziale.

Per **contattare Giovanna Geremicca** è disponibile il suo sito web: **www.giovannageremicca.it.**

Data di creazione
07/01/2020
Autore
enzo-radunanza