



## No-Show e nuove opportunità

**I progressi migliorano la qualità della nostra vita, nonostante le nostalgie per il passato** che condizionano le nostre valutazioni sulle innovazioni che la scienza continuamente offre.

Il progresso tecnologico, però, non sempre è accompagnato da miglioramenti nei comportamenti delle persone; anzi spesso si rafforza nella relazione una inversione proporzionale e, cioè, più cresce la scienza, più regredisce la coscienza, che trova sempre giustificazione ai cattivi comportamenti. Ne sono una testimonianza l'uso improprio delle fake-news o dei junk-post, false notizie o insulti diffusi dalla rete e raccolti come verità, con una sconcertante trascuratezza nell'accertamento dei fatti, e sulle conseguenze che producono, vergognosa ed eticamente inaccettabile.

Anche il nostro settore subisce fenomeni simili, come le recensioni fasulle, usate come strumento di offesa personale e delazione professionale, o il malcostume del "No-Show", con il mancato rispetto delle prenotazioni al ristorante, che produce danni agli Esercenti, sia in termini economici, per il mancato ricavo, che in termini di immagine, perché tavoli vuoti trasferiscono dubbi sulla validità dell'offerta dei locali interessati.

**È un fenomeno tanto grave e diffuso, oggetto di numerose sollecitazioni alla Federazione da parte soprattutto dei più affermati ristoranti**, che non può essere liquidato o limitato tra gli episodi di maleducazione, ma che impone l'introduzione di strumenti di contrasto che si stanno definendo, sfruttando anche le opportunità che la tecnologia offre. È comunque sconcertante registrare il decadimento di valori, come il rispetto verso operatori della ristorazione che considerano il cliente un ospite, a cui dedicare le migliori attenzioni e cure, gratificandolo di cortesie e professionalità, per meritarsi il suo apprezzamento e la sua fiducia.

Pensare a strumenti che contrastino e castigano il malcostume di non onorare la prenotazione oppure di avvisare in caso di imprevisti impedimenti, è un dispiacere per tutti,

perché cambia il modo di rapportarsi con il cliente, che diventa controparte di una prestazione e non più parte integrante di un lavoro dove la relazione, la complicità, l'empatia reciproca sono fattori di crescita qualitativa dell'offerta, ma anche il rafforzamento di valori sociali, tradizionali, storici e culturali su cui è consolidato il ruolo del Pubblico Esercizio italiano.

**Anche se i tassi del "No-Show" sono modesti (secondo The Fork interessano solo il 2,80% delle prenotazioni on-line)**, interviene a monte un fattore culturale, che interessa (per fortuna) una porzione minimale della Società, che se non ha rispetto del lavoro degli altri, non lo avrà neppure per altre situazioni più importanti, alimentando un degrado morale che è ancora più grave del danno economico che produce. Per queste persone non basterà l'introduzione di una penale, all'interno di una nuova disciplina contrattuale della cosiddetta "Cancellation Policy", perché troveranno una alternativa per soddisfare la loro perversione. È chiaro che ci vorrà uno sforzo allargato per superare le criticità sottostanti alla burocratizzazione delle procedure di prenotazione, perché lo strumento di difesa rompe il rapporto di fiducia tra cliente e ristoratore, anche se introdotto con l'uso del sempre importante buon senso. Infatti, affinché la formalizzazione della prenotazione diventi buona prassi del settore, sarà necessario che diventi consuetudine correttamente applicata dalla maggioranza degli operatori e venga accettato, compreso e apprezzato dalla clientela, anche per il miglioramento del servizio.

**La sua introduzione potrà portare benefici aggiuntivi per i ristoratori, in termini di tracciabilità della prenotazione**, fidelizzazione del cliente, trasparenza nei rapporti, tassi di occupazione dei locali, grazie anche a nuove opportunità sul fronte marketing commerciale. Non tutti i mali, quindi, vengono per nuocere, anche se rimane l'amarrezza per le motivazioni che ne stanno imponendo la sua introduzione.