



Manuale di procedure Sommelier

Job description sommelier

1 Profilo professionale

Il sommelier dell'Hotel XXX è incaricato del servizio vini presso i diversi ristoranti e sale banchetti della struttura. Il suo operato deve essere impostato secondo due linee guida:

l'inappuntabile correttezza tecnica del servizio;
l'orientamento al profitto aziendale ottenuto attraverso la soddisfazione dell'ospite.

Il Sommelier sarà tenuto ad un continuo aggiornamento professionale, eventualmente anche attraverso la frequenza di corsi specifici organizzati dalla Direzione sia in sede sia fuori.

2. Inquadramento gerarchico e contrattuale

Il Sommelier è inquadrato ufficialmente come "Maître ai vini" (livello Terzo del CCNL). Egli dipende gerarchicamente dal Primo Maître d'Hotel per le funzioni operative e dal Restaurant Manager per gli aspetti contabili, amministrativi. A coadiuvarlo sarà un commis ai vini il quale lo sostituirà quando assente. In tal caso la responsabilità del servizio sarà in capo al Primo Maître d'Hotel. Il lavoro del Sommelier sarà svolto all'interno della brigata di sala. Si richiama l'attenzione sull'importanza di una stretta collaborazione ed intesa con gli altri addetti del reparto (Chef de rang e Commis).

3. Il lavoro quotidiano o "di linea"

Ogni giorno il Sommelier dovrà badare a ricaricare la cantina a sua disposizione (cantinino) dei consumi avvenuti nella giornata precedente. Si rivolgerà al servizio Economato con il foglio consumi avvenute, in allegato, copia delle comande in esso riepilogate. Sarà sua premura disporre le bottiglie alla giusta temperatura di servizio e badando al corretto ricircolo dei materiali (*first in, first out*). In quest'occasione il Sommelier dovrà verificare anche il perfetto stato di conservazione delle bottiglie le quali non devono presentare tracce di polvere, muffa, ragnatele né danni o macchie sull'etichetta.

Prima di ogni servizio il Sommelier dovrà verificare che la dotazione di attrezzature (bicchieri compresi) sia pronta, disponibile ed in quantità sufficiente.

Settimanalmente il Sommelier trasmetterà all'ufficio di Food & Beverage le proposte di cantina della settimana. Sulla base delle stesse sarà compilata una piccola carta di suggestione rapida per il cliente che non intende avvalersi della completa "Carta dei vini".

Mensilmente verrà condotto un inventario fisico dei materiali in dotazione al reparto (bicchieri, decanter, seau à glace, glacette, levatappi, tappi, cestini per vini rossi invecchiati, taste-vin, ecc.) e dovranno essere segnalati all'ufficio F&B gli ammanchi e le richieste di nuove attrezzature.

Ogni tre mesi (stagione), si sottoporrà a revisione la carta dei vini. In quell'occasione, il Sommelier dovrà produrre argomentate e dettagliate informazioni su gusti e preferenze della clientela e sulle novità provenienti dal mercato dei produttori di vino.

4. Il contatto con il cliente

Il primo contatto con il cliente dovrà tendere ad acquisire la sua fiducia, attraverso una piacevole ed affidabile presentazione di sé e del prodotto/servizio offerto. Soltanto ottenuta la fiducia del cliente potremo permetterci di dare consigli e suggerimenti con la sicurezza che vengano considerati.

4.1 L'approccio al tavolo

L'approccio al tavolo da parte del Sommelier avverrà soltanto dopo che il Maître abbia raccolto la comanda food. La soluzione ideale sarebbe quella di essere presente al tavolo allorché il Maître riepiloga la comanda, sì da vedere chi ha scelto cosa e come si svolgono le dinamiche comunicative e di scelta attorno al tavolo stesso.



4.2 Comanda food conosciuta

Laddove non fosse possibile ascoltare il riepilogo della comanda, il Sommelier si occuperà di leggerne la copia di servizio per la sala prima di avvicinarsi al tavolo per l'ordine delle bevande.

4.3 Carta vini completa a disposizione

E' importante che il Sommelier esprima delle proposte e dei suggerimenti. Al cliente deve però comunque essere presentata la carta dei vini completa affinché: possa vedere il prestigio che all'azienda deriva da una fornita cantina; possa trarne spunti per la propria scelta; sia edotto del prezzo della bottiglia scelta.

4.4 Coscienza delle proposte del giorno

All'approccio al tavolo, il Sommelier dovrà avere piena e dettagliata coscienza delle proposte del giorno in fatto di cibi e di vini da consigliare. Dovrà conoscere la sommaria composizione di ogni portata presente sulla lista delle vivande. Terrà bene a mente le disponibilità e le giacenze di cantina.

4.5 Lasciar esprimere il cliente su gusti e preferenze, da seguire

E' di estrema importanza, per una buon'azione di vendita, lasciare che il cliente esprima ampiamente le proprie idee sul vino in genere e sulla scelta che andrà ad operare. Sulle stesse il Sommelier formerà un'idea precisa di: esigenze, gusti, competenze, aspettative del cliente. Soltanto allora proporrà le proprie considerazioni con l'intento dapprima di informare ed incuriosire il cliente e poi di consigliarlo nella scelta del vino.

4.6 Il servizio del vino

Il Servizio del vino deve essere condotto nel rispetto delle regole internazionali alberghiere. Particolare attenzione deve essere posta nell'evitare scuotimenti della bottiglia, nell'evitare macchie sulla tovaglia o sugli abiti degli ospiti, nel rispetto delle precedenze a tavola, nell'eleganza e sobrietà dei gesti compiuti al cospetto dei commensali.

4.6.1. Bicchiere adatto

Il tavolo del cliente viene preparato con il solo bicchiere da acqua. Sarà compito del Sommelier presentare poi il corretto bicchiere secondo la scelta effettuata dal cliente.

4.7. Decanter ? - Glacette ? - Seau à glace ?

In base alle scelte del cliente, il vino deve essere servito con cestino, decanter, glacette o secchiello per il ghiaccio. In allegato è una tabella riportante le occorrenze di ogni vino presente in carta. E' assolutamente da evitare il ricorso a mezzi rapidi di raffreddamento o riscaldamento del vino (passaggi in congelatore, panni riscaldati con acqua tiepida, ecc.).

4.8. Chi assaggia?

L'assaggio del vino deve essere proposto al commensale che ha operato la scelta. Soltanto dietro sua richiesta il Sommelier provvederà, a sua volta, ad assaggiare e commentare il vino. Per