

# Ripartire con il breakfast giusto

## *Casi e soluzioni pratiche*

#federalberghiacademy

Un progetto di



In collaborazione con



# IL PROTOCOLLO

1.

## SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

**1.**

Dispositivi di protezione e misure di carattere generale

**2.**

Appendiabiti, guardaroba e distanziamento interpersonale

**3.**

Servizio, consumazione al banco e cassa

**4.**

Buffet, macchine dispensatrici di bevande, lavaggio di piatti, stoviglie e biancheria da tavola

**5.**

Servizio in camera e asporto

# Manuale per le strutture turistico ricettive «Accoglienza Sicura»

## *Misure di carattere generale*

- Il **personale**, dopo aver ricevuto una formazione in materia di **igiene alimentare**, deve utilizzare mascherina e igienizzare frequentemente mani.
- I **clienti** dovranno indossare la mascherina quando non sono seduti ai tavoli, i quali dovranno essere posizionati in modo da permettere il distanziamento oppure utilizzando barriere fisiche anti-droplet.
- È sempre obbligatorio rispettare la **distanza interpersonale**: affiggere cartelli informativi, contingentare gli ingressi e delimitare gli spazi.
- È preferibile che il **servizio** di somministrazione venga **erogato dal personale** munito di attrezzatura adeguata, con servizio al tavolo e menu à la carte o breakfast box.
- Favorire la consultazione **dei menù online, su supporto disinfettabile o usa e getta**.
- La **consumazione al banco** è consentita solo se può essere assicurata la distanza interpersonale di almeno un metro tra i clienti.

# Manuale per le strutture turistico ricettive «Accoglienza Sicura»

## *Misure di carattere generale*

- La postazione dedicata alla cassa può essere dotata di **barriere fisiche**, in alternativa il personale deve indossare la **mascherina** e avere a disposizione **gel igienizzante**. Favorire le modalità di **pagamento elettroniche**, possibilmente al tavolo.
- **Modalità a buffet** mediante somministrazione da parte di personale incaricato, con rispetto distanza e mascherina. **Modalità self-service** solo per prodotti confezionati in monodose, riorganizzando gli spazi dove necessario.
- Prevedere **soluzioni idro-alcoliche** vicino alle macchine dispensatrici di bevande e pulire con frequenza i pulsanti delle stesse.
- **Piatti, posate e bicchieri** devono essere lavati e disinfettati in lavastoviglie. **Tovaglie e tovaglioli** devono essere lavati con le modalità consuete.
- **Trasferimento alimenti** al piano su vassoi o tramite carrelli con contenitori chiusi o muniti di apposito coperchio. **Consegna cibi da asporto** in idonei contenitori accuratamente chiusi.

# LA STRATEGIA

2.

# Criteri di riferimento strategici



Tipologia di hotel



Mercato di riferimento/  
segmento



Target



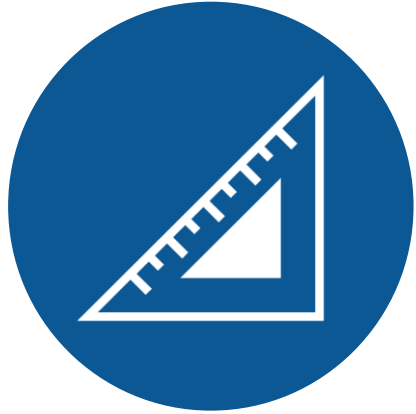
Periodo di attività

# L'OPERATIVITÀ

3.



## Criteri di riferimento tattico-operativi



Spazi



Distanze



Dotazioni



Risorse umane

# LE FORMULE

4.

## Le formule

### BUFFET ASSISTITO

#### PRO

La formula più vicina al buffet come lo conoscevamo prima del covid-19.

#### CONTRO

Con i protocolli vigenti, aumento un po' i costi per la gestione delle risorse umane.

#### NOTE

Li posso abbattere organizzando le risorse umane interne, rotazione orari.

### BUFFET IMBALSAMATO

#### PRO

Azzero il rischio.

#### CONTRO

L'impatto è freddo, senza anima.

## Le formule

### SERVIZIO AL TAVOLO

#### PRO

Personalizza molto il rapporto con ospite.

#### CONTRO

Più complesso da gestire, le risorse vanno coordinate.

### FORMULA MISTA

#### PRO

Il più interessante.

#### CONTRO

Aumento complessità di servizio se ho poco spazio a disposizione.

## Le formule

### IN CAMERA

#### PRO

Sposta flussi di lavoro dalla breakfast room.

#### CONTRO

Necessita di una impeccabile organizzazione.

#### NOTE

Lo vendo o lo includo.

### IN CAMERA FAI-DA-TE + ME

#### PRO

Sposta flussi di lavoro dalla breakfast room, adatto in formula molto easy

#### CONTRO

Se non sono chiaro sul cosa offro porto a casa lamentela assicurata

#### NOTE

Ti invoglio a utilizzare bollitore portandoti marmellate, cornetti, ecc. (non per forza gratis)

## Le formule

### CONVENZIONE ESTERNA

#### PRO

Vendo in room-only,  
azzerò costi di gestione,  
azzerò rischi.

#### CONTRO

Non funziona in tutte le  
tipologie di strutture.

#### NOTE

Importante capire dove  
sei ubicato.

### DOVE TI PIACE DI PIÙ ASPORTO

#### PRO

Da un grande senso di  
libertà e sicurezza.

#### CONTRO

Attenzione ai dettagli  
molto più che in altre  
formule.

#### NOTE

Colazione in box da  
asporto.

# ESEMPI PRATICI

5.

## Esempi pratici

### Hotel Dragonara – Sambuceto (PE)



Business



Annuale



Ristorante



Piscina

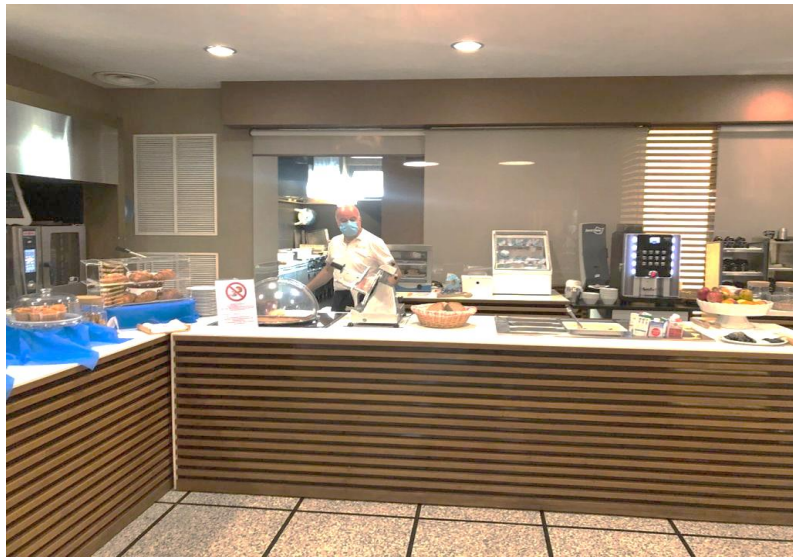
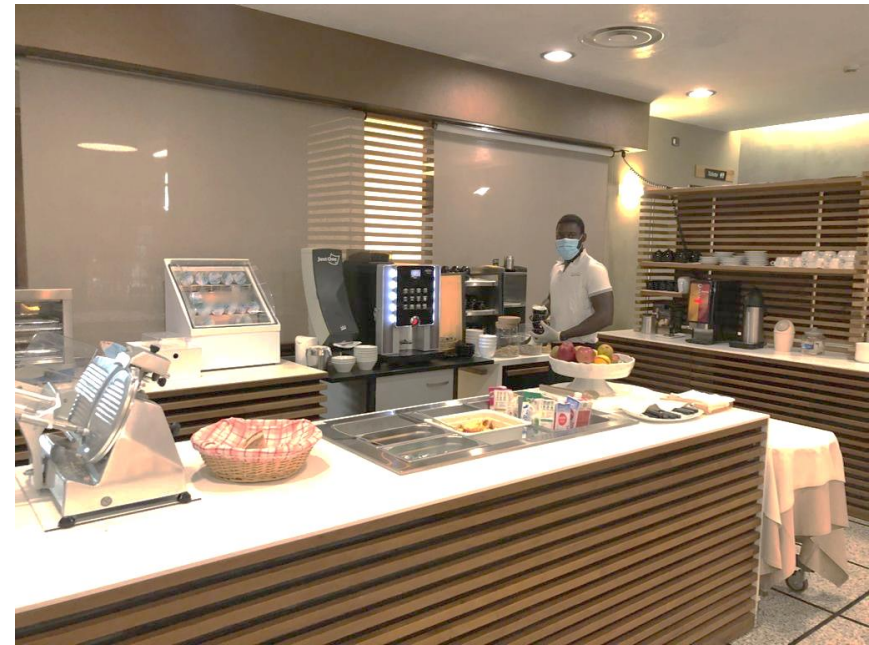


Posizione

- **Buffet assistito**
- **Preparazione scenografica delle ricette e dei prodotti richiesti dal cliente da parte del cuoco con postazione a vista**
- **Prodotti serviti direttamente dal cuoco al cliente, su vassoio da portare al tavolo**
- **Ampliamento distanze tra i tavoli**







## Esempi pratici

### Hotel Belletini – Milano Marittima (RA)



Leisure



Stagionale



Ristorante



Piscina



Benessere



Spiaggia

- **Buffet assistito**
- **Presenza di un Maitre per accoglienza ospiti**
- **Offerta arricchita**
- **Preparazioni al momento**
- **Rinforzo di personale da altri reparti per momenti topici**





## Esempi pratici

### Hotel Corso – Alassio (SV)



Leisure



Annuale



Ristorante



Bambini



Spiaggia

- Colazione **servita al tavolo**, con possibilità di prenotare orario più adatto alle esigenze
- Su richiesta, **servizio in camera** senza alcun sovrapprezzo
- Su richiesta, colazione **in spiaggia** con **Breakfast box**



Immagine scattata pre-covid

## Esempi pratici

### Hotel Plaza – Milano Marittima (RA)



Leisure



Annuale



Ristorante



Bambini



Posizione

- **Buffet assistito**
- Colazione servita **dal cuoco direttamente al cliente**, da portare al tavolo
- Presenza di **dispenser disinfettanti**
- **Distanziamento** tra tavoli e **ampliamento** spazi





## Esempi pratici

### Florence Hotel Laurus Duomo – Firenze (FI)



Business



Annuale



Ristorante



Territorio



Posizione

- **Buffet controllato**
- **Convenzione esterna** con un locale adiacente per offrire una prelibata selezione di pasticceria
- Rispetto **distanza interpersonale** e riduzione numero di tavoli
- Su richiesta, **servizio in camera**



## Esempi pratici

### Grand Hotel Majestic «Già Baglioni» – Bologna



Bleisure



Annuale



Ristorante



Benessere



Experience

- Su richiesta, servizio in camera
- Continua **sanificazione** spazi comuni
- Rispetto norme sul **distanziamento**
- Uso dei **DPI da parte del personale**
- Ricca colazione a buffet disponibile su prenotazione **anche alla clientela esterna**



Immagine scattata pre-covid



## Esempi pratici

### Hotel Das Majestic – Riscone di Brunico (BZ)



Leisure



Annuale



Ristorante



Benessere



Attività

- **Buffet controllato**
- **Rispetto distanza interpersonale**
- **Personale con mascherina e guanti**
- **Messa a disposizione degli ospiti di dispenser disinfettanti, guanti monouso e mascherine**
- **Su richiesta servizio in camera**



Immagine scattata pre-covid

# L'AMBITO ECONOMICO

6.

# Ipotesi

## Buffet libero

<b>Numero clienti</b>	<b>100</b>	
<b>Picco di lavoro</b>	<b>2h</b>	
<b>Food cost x 100 clienti</b>	<b>2,50 € x 100 = 250 €</b>	
<b>Personale impiegato</b>	<b>4</b>	<b>16h</b>
<i>Provvede alle cotture, preparazione prodotti, rimpiazzo buffet</i>	<i>1</i>	<i>5h</i>
<i>Apri sala colazione, provvede anche a: sbarazzo tavoli, rimpiazzo del buffet</i>	<i>1</i>	<i>4h</i>
<i>Sbarazzo e rimpiazzo tavoli, pulizia finale sala</i>	<i>1</i>	<i>4h</i>
<i>Gestione servizio bevande calde, sbarazzo e rimpiazzo tavoli e pulizia sala</i>	<i>1</i>	<i>3h</i>
<b>Costo del personale</b>	<b>17€/h x 16h = 272 €</b>	

# Ipotesi

## Buffet assistito – Servito da operatore

<b>Numero clienti</b>	<b>100</b>		
<b>Picco di lavoro</b>	<b>2h</b>		
<b>Food cost x 100 clienti</b>	<b>2,50 € x 100 = 250 €</b>		
<b>Personale impiegato</b>	<b>6</b>	<b>24h</b>	
<i>Provvede alle cotture, preparazione prodotti poi supporta servizio buffet</i>	1	5h	
<i>Apri sala colazione, provvede al rimpiazzo buffet</i>	1	4h	
<i>Fisso al buffet fino a fine servizio, smonta il buffet</i>	1	4h	
<i>Gestione comande bevande calde con servizio al tavolo, pulizia sala</i>	1	5h	
<i>Servizio sbarazzo e sanificazione tavoli e sedie, assistenza cliente, pulizia sala</i>	1	4h	
<i>Servizio al tavolo bevande calde, sbarazzo e sanificazione tavoli e sedie</i>	1	2h	
<b>Costo del personale</b>	<b>17€/h x 24h = 408 €</b>		
<b>Incremento Labor cost rispetto al buffet libero</b>	<b>136€</b>		
<b>Riconversione personale interno per contenimento costo lavoro</b>	<b>3</b>	<b>2h</b>	<b>17€/h x 6h = 102€</b>

# Ipotesi

## Colazione servita al tavolo – Comanda precompilata la sera prima

<b>Numero clienti</b>	<b>100</b>		
<b>Picco di lavoro</b>	<b>2h</b>		
<b>Food cost x 100 clienti</b>	<b>2,50 € x 100 = 250 €</b>		
<b>Personale impiegato</b>	<b>5</b>	<b>20h</b>	
<i>Provvede alle cotture, preparazione prodotti, gestisce la preparazione comanda</i>	<i>1</i>	<i>5h</i>	
<i>Gestisce comanda bevande calde</i>	<i>1</i>	<i>5h</i>	
<i>Apri sala colazione, prende la comanda colazione e invia ordine + servizio</i>	<i>1</i>	<i>4h</i>	
<i>Gestisce servizio al tavolo, sbarazzo, rimpiazzo tavoli con sanificazione e pulizia sala</i>	<i>2</i>	<i>6h</i>	
<b>Costo del personale</b>	<b>17€/h x 20h = 340 €</b>		
<b>Incremento Labor cost rispetto al buffet libero</b>	<b>68€</b>		
<b>Riconversione personale interno per contenimento costo lavoro</b>	<b>3</b>	<b>2h</b>	<b>17€/h x 6h = 102€</b>

## ...e i costi per la sanificazione?

Saranno anche da valutare i costi e le spese per i procedimenti di **pulizia e sanificazione** della sala dove si svolgerà la colazione, dei tavoli e delle sedie.

Per cui:

- **Gel igienizzanti**
- **Dispenser** con soluzione disinfettante
- **Spray disinfettanti** per la pulizia di tavoli e sedie

# CONCLUSIONI

9.

**1.**

Trova una soluzione che rispetti la sicurezza in primis, i protocolli, ma che soddisfi anche gli ospiti.

**2.**

Organizzati a seconda degli spazi e delle risorse umane che hai a tua disposizione: rispetta le distanze e l'utilizzo dei DPI.

**3.**

Fai la tua scelta e tieni sempre sotto controllo i numeri della tua attività.



# Richiedi le slides

Scannerizza il QR code

Inserisci le informazioni richieste nel form al link che si apre

Nel messaggio inserisci  
«Slides Ripartire con il breakfast giusto»

Riceverai nella email inserita le slides richieste in formato digitale, per portarle sempre con te!



# GpStudios

Società di Consulenza e Formazione  
per Turismo e Ristorazione.

Dal 2001, al fianco di imprenditori  
e aziende.

[www.gpstudios.it](http://www.gpstudios.it)

[info@gpstudios.it](mailto:info@gpstudios.it)

0543 84099

