

Il Perfetto Restaurant Host

La Guida Pratica
all'Inglese per Ristoratori
Italiani: Comunicazione
Efficace con la Clientela
Internazionale.

Guida progettata e creata da

Formally



Il Perfetto Restaurant Host

La Guida Pratica all'Inglese per Ristoratori Italiani: Comunicazione Efficace con la Clientela Internazi- onale.

Il Perfetto Restaurant Host, è una guida completa progettata per il personale di sala italiano che desidera padroneggiare la comunicazione professionale in inglese nel settore della ristorazione.

Questa guida offre competenze linguistiche essenziali e approfondimenti culturali per aiutare i camerieri e le cameriere, così come gli stessi proprietari, ad eccellere nei loro ruoli.

In qualità di primo punto di contatto per ospiti e visitatori, il personale di sala svolge un ruolo fondamentale nel plasmare l'impressione generale di un'organizzazione. Una comunicazione efficace è fondamentale per creare un'atmosfera accogliente e professionale.

Questa guida ti fornirà gli strumenti e le tecniche per superare con sicurezza le barriere linguistiche, costruire un rapporto con gli ospiti internazionali e gestire le richieste con equilibrio ed efficienza. Imparerai come salutare gli ospiti, rispondere alle telefonate, fornire informazioni e risolvere i problemi con chiarezza e professionalità.

Che tu sia esperto o alle prime armi, questa guida porterà le tue capacità comunicative a nuovi livelli. Abbracciando le conoscenze e le strategie delineate in queste pagine, diventerai una risorsa preziosa per la tua organizzazione ed un perfetto ambasciatore dell'ospitalità italiana.

PART 1: HOW TO ANSWER THE TELEPHONE



As a waiter, answering the telephone is an important duty to take your guests bookings or requests. It is your chance to make a great first impression on callers and to provide them with the information they need. This chapter will provide you with the essential phrases and techniques you need to answer the telephone professionally and efficiently.



COME RISPONDERE AL TELEFONO

In qualità di cameriere, rispondere al telefono è un compito importante per prendere le prenotazioni o le richieste dei clienti. È l'occasione per fare un'ottima prima impressione sui clienti e di fornire loro le informazioni di cui hanno bisogno.

Questo capitolo vi fornirà le frasi e le tecniche essenziali per rispondere al telefono in modo professionale ed efficiente.

Step 1: Answer Promptly

Aim to answer the phone within three rings.

Example:

- **"Thank you for calling [Restaurant Name]. This is [Your Name] speaking."** - "Grazie per aver chiamato [nome del ristorante]. Sono [Nome del cliente]"
- **"Good morning/afternoon/evening."** - "Buongiorno/pomeriggio/sera".
- **This is [your name] speaking. How may I help you?"** - Sono [il suo nome]. Come posso aiutarla?"

You can also use a more formal greeting, such as:

(Si può anche usare un saluto più formale, come ad esempio)

- "Good morning/afternoon/evening. Thank you for calling [Restaurantname]." Buongiorno/pomeriggio/sera. Grazie per aver chiamato [nome del ristorante]
- This is [your name] speaking. How may I assist you?" - Sono [il suo

nome]. Come posso aiutarla?”.

Step 2: Identify the Restaurant

Clearly state the restaurant’s name and location.

Example: “You’ve reached [Restaurant Name] in [City].” – “Avete raggiunto [nome del ristorante] in [città]”.

Step 3: Be Polite and Professional

Use a friendly and respectful tone.

Example: “How may I assist you today?” – “Come posso aiutarla oggi?”.

Step 4: Take Reservations

Ask for the caller’s name, date, time, and number of guests.

Example:

“Certainly. May I have your name, please? And what date and time would you like to reserve for?” – “Certamente. Posso sapere il suo nome, per favore? E per quale data e ora vorrebbe prenotare?”.

Step 5: Handle Inquiries

Answer questions about the menu, hours, or location.

Example:

“Our menu features a variety of Italian dishes, including pasta, pizza, and seafood.” – “Il nostro menu presenta una varietà di piatti italiani, tra cui pasta, pizza e frutti di mare”.

Step 6: Offer Assistance

If you’re unable to answer a question, offer to connect the caller with someone who can.

Example:

“I’m not sure about that, but I can transfer you to our manager who can assist you.” – “Non ne sono sicuro, ma posso trasferirla al nostro responsabile che potrà assisterla”.

Step 7: End the Call

Thank the caller for their call.

Example:

"Thank you for calling [Restaurant Name]. We look forward to serving you." – "Grazie per aver chiamato [nome del ristorante]. Non vediamo l'ora di servirla".

PART 2: Taking the table reservation details

(Prendere i dettagli della prenotazione del tavolo:)

Standard questions

- May I have your name, please?
- When would you like to book your table?
- A table for how many guests?
- Where would you like to sit?
- Do you prefer a smoking area? (Only applicable if your restaurant has a separate smoking area/zone)

- Posso avere il suo nome, per favore?
- Quando desidera prenotare il suo tavolo?
- Un tavolo per quanti ospiti?
- Dove desiderate sedervi?
- Preferisce un'area fumatori? (Solo se il ristorante dispone di un'area/zona fumatori separata)

When you check the reservation book (Quando si controlla la prenotazione)

- Please excuse me, (name), while I check the reservations.
- Please allow me to put your call on hold, While I check the availability.
- Just one moment, please (name), while I see what we have available.
- La prego di scusarmi, (nome), mentre controllo le prenotazioni.
- Mi permetta di mettere la sua chiamata in attesa, mentre controllo la disponibilità.
- Solo un momento, per favore (nome), mentre vedo cosa abbiamo a disposizione.

Returning to the caller (Rispondendo al chiamante)

- I'm sorry to keep you waiting, (name).
- Sorry to keep you on hold, (guest Name)

- May I have your (mobile number), please?
- Mi dispiace di averla fatta aspettare, (nome).
- Mi dispiace di averla tenuta in attesa, (nome dell'ospite).
- Posso avere il suo (numero di cellulare), per favore?

Confirming the details (Conferma dei dettagli)

- May I please repeat the table reservation details, A table for (2) (this afternoon / on Sunday, 31 October) at (2.00 p.m.) in the name of (Mr. David)? And your (telephone number) is (123456789). Are those details correct?
- Ripetendo i dettagli della prenotazione del tavolo, Un tavolo per (2) (oggi pomeriggio / domenica 31 ottobre) alle (14.00) a nome di (Mr. David)? E il suo (numero di telefono) è (123456789). Questi dati sono corretti?

Saying goodbye (Salutare)

- Thank you very much for calling, Mr. David. We look forward to seeing you then. Have a great day ahead.
- Grazie mille per aver chiamato, signor David. Non vediamo l'ora di vederla. Le auguro una buona giornata.

When a table is not available or when the guest wants one (Quando non è disponibile un tavolo o quando l'ospite ne vuole uno)

- I'm afraid we don't have a table at that time. Would (2.30) be suitable?
- I'm afraid we don't have a table available there at that time. But there is a table available (say where) then. Would that be suitable?
- Temo che non abbiamo un tavolo a quell'ora. Le (14.30) sarebbero adatte?
- Temo che non ci sia un tavolo disponibile a quell'ora. Ma c'è un tavolo disponibile (dica dove). Andrebbe bene?

Offering an alternative (Offrire un alternativa)

- May I help you to reserve a table at another of our restaurants instead?
 - Perhaps you'd like to have (lunch) in the (Wok Restaurant), where there will be a buffet this afternoon.
-
- Posso aiutarla a prenotare un tavolo in un altro dei nostri ristoranti?
 - Forse vi piacerebbe pranzare nel (ristorante Wok), dove oggi pomeriggio ci sarà un buffet.

**Process for reconfirming a restaurant table reservation request:
(Processo di riconferma della richiesta di prenotazione di un tavolo al ristorante:)**

Standard reconfirmation (Riconferma standard)

- Good Morning, Mr. David. This is Albert from the Roof Top restaurant speaking.
 - I would like to reconfirm your reservation for a table for 2 this afternoon at 02:00 p.m.
 - Thank you very much for making the reservation and we look forward to being of service to you and your (guest) this evening.
-
- Buongiorno, signor David. Sono Albert del ristorante Roof Top.
 - Vorrei riconfermare la sua prenotazione per un tavolo per 2 persone questo pomeriggio alle ore 14:00.
 - La ringraziamo molto per aver effettuato la prenotazione e saremo lieti di essere al servizio suo e del suo ospite questa sera.

Reconfirmation of a table reservation with a special request (Riconferma di una prenotazione di un tavolo con una richiesta speciale)

- Good afternoon, Mr. David. This is Albert from the Roof Top restaurant speaking.
- I would like to reconfirm your reservation of a table for 2 this evening at 7:00 pm.
- A birthday cake with the wording "Happy Birthday to Betty" has been arranged for tonight.

- Should you have any other requests, please let us know.
- Thank you very much for making the reservation and we look forward to being of service to you and your (guest) this evening.

- Buon pomeriggio, signor David. Sono Albert del ristorante Roof Top.
- Vorrei riconfermare la sua prenotazione di un tavolo per due questa sera alle 19.00.
- Per stasera è stata preparata una torta di compleanno con la scritta "Happy Birthday to Betty".
- Se avete altre richieste, fatecelo sapere.
- Vi ringraziamo molto per aver effettuato la prenotazione e saremo lieti di poter essere utili a voi e al vostro (ospite) questa sera.

+10 Text Message Templates for Lead Management in the Restaurant and Hospitality Industries

The service and hospitality industries have a lot to gain from adopting automation for communicating with customers or guests. There is an expectation for any quality establishment to have timely and clear messaging about availability, bookings, payments and more. It alleviates pressures on staff while ensuring patrons get the information they need in a manner that suggests a well-run and efficient establishment.

Restaurant Text Message Templates

Any bar, cafe, restaurant, or similar business needs to make a great first impression, so it's a good idea to personalize messages to prospective customers or guests. Use the template below to introduce your establishment.

**+10 modelli di messaggi di
testo per la gestione dei lead
nei settori della ristorazione
edell'ospitalità**

I settori dei servizi e dell'ospitalità hanno molto da guadagnare dall'adozione dell'automazione per comunicare con i clienti o gli ospiti. Ogni struttura di qualità si aspetta di ricevere messaggi chiari e tempestivi su disponibilità, prenotazioni, pagamenti e altro. In questo modo si alleggerisce la pressione sul personale e si garantisce che gli avventori ricevano le informazioni di cui hanno bisogno in un modo che suggerisce una struttura ben gestita ed efficiente.

OR

Hi [guests name], your booking for [booking date] at [booking time] is confirmed! We'll see you then.

Ciao [nome dell'ospite], la tua prenotazione per [data di prenotazione] a [orario di prenotazione] è confermata! Ci vediamo presto.

Booking reminder template

(Modello di promemoria per la prenotazione)

EXAMPLES:

1. Hi [guests name], your booking at [your establishment's name] is getting close and we just wanted to remind you. We look forward to seeing you on [booking date] at [booking time].

Salve [nome dell'ospite], la vostra prenotazione presso [nome della struttura] si sta avvicinando e volevamo ricordarvelo. Saremo lieti di vedervi il [data di prenotazione] al [orario di prenotazione].

2. Hi [guests name], we just wanted to remind you of your reservation at [your establishment's name] on [booking date] at [booking time]. See you then!

Salve [nome dell'ospite], volevamo ricordarvi la vostra prenotazione presso [nome della struttura] il [data di prenotazione] al [orario di prenotazione]. Ci vediamo presto!

Booking cancelled template

(Modello di prenotazione cancellata)

EXAMPLES:

1. Hi [guests name], this is to confirm that your booking at [your establishment's name] for [booking date] at [booking time] has been cancelled. We hope to see you another time.

Salve [nome dell'ospite], vi confermiamo che la vostra prenotazione presso [nome della struttura] per [data di prenotazione] a [orario di prenotazione] è stata cancellata. Speriamo di vedervi in un'altra occasione.

2. Hi [guests name], you booking at [your establishment's name] for [booking date] at [booking time] has been cancelled. We hope to hear from you again soon.

Salve [nome dell'ospite], la sua prenotazione presso [nome della struttura] per [data di prenotazione] a [orario di prenotazione] è stata cancellata. Speriamo di risentirvi presto.

Restaurant Post-visit Follow-up SMS Templates

After a booking/event, you can make contact to see that everything was satisfactory so that any complaints can be quickly addressed.

Modelli di SMS di follow-up post-visita perristoranti

Dopo una prenotazione/evento, è possibile mettersi in contatto per verificare che tutto sia stato soddisfacente, in modo da poter affrontare rapidamente eventuali reclami.

1. Hi [guests name], I hope you enjoyed your time at [your establishment's name] and that everything was satisfactory. Please let us how you found the experience.]

Salve [nome dell'ospite], spero che vi siate trovati bene presso [nome della struttura] e che tutto sia stato soddisfacente. Vi prego di farci sapere come avete vissuto l'esperienza].

2. Hi [guests name], thank you for choosing us. We hope everything was to your satisfaction. Please feel free to tell us what you thought about your experience with [your establishment's name].

Salve [nome dell'ospite], grazie per averci scelto. Speriamo che tutto sia stato di vostro gradimento. Non esitate a dirci cosa ne pensate della vostra esperienza con [nome della struttura].

3. Hello [guests name], unfortunately your time with us has come to an end but we hope you'll be back soon. Please let us know what you enjoyed most and if there's anything we can improve. Thank you.

Salve [nome dell'ospite], purtroppo la sua permanenza da noi è terminata, ma speriamo che torni presto. Fateci sapere cosa vi è piaciuto di più e se c'è qualcosa che possiamo migliorare. Grazie.

Re-engagement template / Season / Event reminder templates

After some time has passed, make contact with previous customers to remind them of the good time they had at your establishment.

Modello di reengagement / Modelli di promemoria per stagioni ed eventi

Dopo un po' di tempo, contattate i clienti precedenti per ricordare loro i bei momenti trascorsi nel vostro locale.

1. Hi [guests name], it's been a long time since we last saw you at [your establishment's name]. We look forward to hosting you again so please keep us in mind next time you're in our neighbourhood.

Salve [nome dell'ospite], è passato molto tempo dall'ultima volta che vi abbiamo visti in [nome del vostro locale]. Non vediamo l'ora di ospitarvi di nuovo, quindi vi preghiamo di tenerci a mente la prossima volta che passate dalle nostre parti.

2. Hi [guests name], this is [your name] from [your establishment's name]. It's been a long time since we saw you and I just wanted to say hi and tell you that we're looking forward to hosting you again some time.

Salve [nome dell'ospite], sono [il vostro nome] di [nome della vostra struttura]. È passato molto tempo dall'ultima volta che ci siamo visti e volevo solo salutarvi e dirvi che non vediamo l'ora di ospitarvi di nuovo.

3. Hi [guests name], it's been a long time since we last saw you at [your establishment's name]. We hope to see you again during the upcoming [restaurant & hospitality expo event/holiday season].

Salve [nome degli ospiti], è passato molto tempo dall'ultima volta che vi abbiamo visti a [nome del vostro locale]. Ci auguriamo di rivedervi durante il prossimo [ristorante & evento fieristico dell'ospitalità/stagione delle vacanze].

- # Formally

INFORMATION: (OTTENERE E FORNIRE INFORMAZIONI)

(Se avete bisogno di informazioni, potete dire)

- Could you tell me if/when/how much/why? - **Potrebbe dirmi se/quando/quanto/perché?**
- I wonder if you could tell me ? - **Mi chiedo se lei possa dirmelo?**
- I'd like to know - **Vorrei sapere**
- I'd like some information about - **Vorrei qualche informazione su**
- Could you say a little more about - **Potrebbe dire qualcosa di più su**
- Could you explain what you mean by (when you say) - **Potrebbe spiegare cosa intende per (quando dice)**

(Quando qualcuno dà delle informazioni, si può rispondere)

- Oh, I see. – Oh, capisco.
- Really? – Davvero?
- Thats interesting. – Interessante.
- Thanks for letting me know. – Grazie per avermi informato.

(Se qualcuno non vi ha dato abbastanza informazioni, potete dire)

- Could you tell me some more about ? – **Potresti dirmi qualcosa di più?**
- I'd like some more information about – **Vorrei avere qualche informazione in più su**
- I'd also like to know – **Vorrei anche sapere**
- When / How much / Where exactly ? – **Quando / Quanto / Dove esattamente?**
- There's something else I'd like to know: – **C'è qualcos'altro che vorrei sapere:**

- Can you give me some more details about ? – **Può darmi qualche dettaglio in più su ?**

C. If someone asks you for information, you can reply:

(Se qualcuno vi chiede informazioni, potete rispondere)

- As far as I know, – **Per quanto ne so,**
- Well, in confidence, I can tell you that – **Beh, in confidenza, posso dirle che**
- I'm afraid I don't know. – **Temo di non saperlo.**
- I've no idea, I'm afraid. – **Non ne ho idea, mi dispiace.**
- I don't have that information available just now. Can I call you back?
– **Non ho queste informazioni a disposizione in questo momento. Posso richiamarla?**
- I'm not sure, I'll have to find out. Can I let you know tomorrow? – **Non ne sono sicuro, devo scoprirlo. Posso farle sapere domani?**

D. If you want to give someone some information you can say:

(Se si vuole dare un'informazione a qualcuno si può dire)

- I'd like you to know that – **Vorrei che sapeste che**
- I think you should know that – **Penso che dovresti sapere che**
- Did you know that ? – **Lo sapevi?**

or you can say:

- We would like to inform you that - **Desideriamo informarla che**
- Here is the information you required - **Ecco le informazioni richieste**

AGREEING AND DISAGREEING

A. If you want to agree with someone you can say:

(Se si vuole essere d'accordo con qualcuno, si può dire)

- I see what you mean. – Capisco cosa intendi.
- That's exactly what I think. – È esattamente quello che penso.
- That's just what I was thinking. – È proprio quello che stavo pensando.
- That's a good point (idea). – È una buona osservazione (idea).
- I agree entirely. – Sono completamente d'accordo.
- Quite right, I couldn't agree more. – Esatto, non potrei essere più d'accordo.

- Yes, I am all in favour of that. – Sì, sono assolutamente d'accordo.
- I (we) fully agree to your offer. – Sono (siamo) pienamente d'accordo con la sua offerta.
- Agreed. (Settled) – Concordo. (Accordato)
- We are all for it. – Siamo tutti d'accordo.
- No objection. – Nessuna obiezione.
- Quite right. (Correct) – Giusto. (Corretto)
- That seems to be a good idea. – Sembra che sia una buona idea.
- Well done! (Approval) – Ben fatto! (Approvazione)

B. If you want to disagree, you can say:

(Se si vuole dissentire, si può dire)

- I can see what you mean, but – Capisco cosa intendi, ma
- I don't think so, because – non credo, perché
- I don't think its a good idea – Non credo che sia una buona idea
- Maybe, but don't you think – Forse, ma non credi che
- Thats true, but on the other hand – È vero, ma d'altra parte
- I am afraid, I really cant agree with you. – Mi dispiace, non sono proprio d'accordo con lei.
- I am sorry I don't really agree with you. – Non sono sicuro di essere del tutto d'accordo con lei.
- You see, it seems to me that – Vede, a me sembra che
- You see, what I think is – Vede, quello che penso è
- In my opinion, – secondo me,

GIVING COUNTERARGUMENTS, REFUSALS

DARE IL SÌ ALLE CONTROARGOMENTAZIONI, RIFIUTARE

- We are sorry to say No. – **Ci dispiace dire di no**
- I'm sorry, but that's impossible. – **Mi dispiace, ma è impossibile.**
- I'm afraid that is beside the point. – **Temo che non sia questo il punto.**
- Unfortunately we are overloaded with orders. – **Purtroppo siamo sovraccarichi di ordini.**
- It contradicts our usual practice. – **Questo contraddice la nostra prassi abituale.**
- It is not our normal practice. – **Non è la nostra prassi normale.**
- That depends. – **dipende**
- Sorry we can't meet your request. – **Siamo spiacenti di non poter soddisfare la vostra richiesta.**
- We can't accept your prices (terms of delivery). – **Non possiamo accettare i vostri prezzi (termini di consegna).**
- We can't bear any responsibility for – **Non possiamo assumerci alcu-**

- I can't quite see how we could have done anything else. – **Non vedo come avremmo potuto fare diversamente.**

- No doubt - **senza dubbio**

- Um, hold on a second – **aspetti un attimo**

- I don't think I really understand what you mean (what you're trying to say; what you're saying). – **Non credo di capire veramente quello che vuoi dire (quello che stai cercando di dire; quello che stai dicendo).**

- What exactly do you mean by (when you say) – Cosa intende esattamente (quando dice)

- Could you say a little more about – Potrebbe dire qualcosa di più su
- Could you explain what you mean by (when you say) – Potrebbe spiegare cosa intende per (quando dice)
- Could you be more specific? – Potrebbe essere più specifico?

EXPRESSING UNCERTAINTY, DOUBT, HESITATION (ESPRIMERE INCERTEZZA, DUBBIO, ESITAZIONE)

- Really? – Davvero?
- Indeed? – Davvero?
- I can't follow you. I don't get it. – Non riesco a seguirti. Non capisco
- To tell the truth (to be honest) I have some doubts about it. – A dire la verità (ad essere onesti) ho qualche dubbio al riguardo.
- I'm not very confident (optimistic, sure) that – Non sono molto fiducioso (ottimista, sicuro) che
- I'm very (extremely) concerned about it. – Sono molto (estremamente) preoccupato.
- It gives cause for concern. – È motivo di preoccupazione.

RESTATING, SUMMARIZING (RIPORTARE, RIASSUMERE)

- So, you mean – **Quindi, vuoi dire**
- So, what you mean is – **Quindi, quello che vuoi dire è**
- So, what you're trying to say is – **Quindi, quello che sta cercando di dire è che..**
- You seem to be saying that – **Sembra che tu stia dicendo che**
- In other words, you're saying – **In altre parole, sta dicendo**
- So, let me see if I've got this right. You're saying – **Quindi, vediamo se ho capito bene. Sta dicendo**
- Okay. What I'm trying to say is – **Ok. Quello che sto cercando di dire è**
- I mean – **Cioè**
- The point I am trying to make is – **Il punto che sto cercando di fare è**
- In other words – **in altre parole**
- As a matter of fact, – **In effetti,**
- To make a long story short – **Per farla breve**
- To sum up, – **Per riassumere,**

(Frasi introduttive in inglese per camerieri)

La prima impressione conta, soprattutto quando si lavora a stretto contatto con il pubblico. Pertanto, è sempre bene essere sorridenti e cordiali e accogliere i clienti nel modo giusto. Le prime frasi che vi troverete sicuramente a pronunciare sono quelle relative all'accoglienza e alla verifica delle prenotazioni.

- Welcome to [name of the place]! My name is [name]: **Benvenuti al [nome del locale]! Io sono [nome]**
- How many of you (are there)?/ Table for?: **Quanti siete?/ Tavolo per?**
- Do you have a reservation?: **Avete prenotato?**
- Can I have your name, please?: **Posso avere il vostro nome, per favore?**
- Can I take your coats?: **Posso prendere i vostri cappotti?**
- It's going to be about [number] minutes wait: **C'è un tempo di attesa di circa [numero] minuti.**
- Sorry to keep you waiting: **Scusate per l'attesa**
- Your table is ready: **Il vostro tavolo è pronto.**
- Follow me, please/ Right this way, please: **Seguitemi, per favore/ Per di qua, per favore**
- I will be your server tonight: **Oggi sarò il vostro cameriere.**

Formally

Here are the useful phrases to illustrate the particular dishes of the restaurant and ask for orders:

Durante il servizio, vi verrà sicuramente chiesto di indicare le variazioni del menu e le specialità del giorno....

Can I get you something to drink?: Posso portarvi qualcosa da bere?

- ## Giving indications in English on dishes

In addition, it is good practice to ask customers if they prefer to accompany their dishes with some cocktails or side dishes.

Here are the useful English phrases to give such indications: This wine is from an excellent year!: Questo vino è di un'ottima annata!

Useful English for waiters to finish the service

An experience is best remembered for the way it ends. Therefore, always remember to finish the service impeccably and to thank customers for their visit:

Inglese utile ai camerieri per concludere il servizio

Un'esperienza viene ricordata soprattutto per come si conclude. Pertanto, ricordate sempre di concludere il servizio in modo impeccabile e di ringraziare i clienti per la loro visita:

I'll bring the bill right out: Vi porto subito il conto

- Would you like me to split it?: Volete che lo divida (il conto)?
- Thanks for coming. I hope you enjoyed it!: Grazie per essere venuti. Spero vi sia piaciuto!

PART 5 : JOB ROLES AND COMMON PHRASES

(RUOLI LAVORATIVI E FRASI COMUNI)

1. Waiter / Waitress (cameriere/cameriera)

Waiters and waitresses are the most visible figures in restaurants. As a waiter, you will see and talk to many customers every day. For them, knowing English for the restaurant is of primary importance! In the language of waiters, there are dozens of repetitions that you will learn quickly as soon as you start working!

I camerieri e le cameriere sono le figure più visibili nei ristoranti. Come camerieri, vedrete e parlerete con molti clienti ogni giorno. Per loro, conoscere l'inglese per il ristorante è di primaria importanza! Nel linguaggio dei camerieri ci sono decine di ripetizioni che imparerete rapidamente non appena inizierete a lavorare!

Usual phrases:

- May I take your order?: **Posso prendere l'ordinazione?**
- Today's special is... : **Lo speciale di oggi è...**
- Can I get you something to drink? : **Posso portarvi qualcosa da bere?**
- How are you enjoying everything? : **È tutto di vostro gradimento?**
- My name is [name], and I'll be your waiter/waitress this evening/afternoon. : **Mi chiamo [nome], e sarò il/la vostro/a cameriere/a questa sera.**

2. Host / Hostess (addetto/a all'accoglienza)

A host welcomes customers with a smile, speaks politely and sometimes takes reservations.

A host must be discreet and kind. For example, if the wait for a table is objectively long, it will be the host to communicate to customers the waiting time, politely and without making them nervous. A good English and a genuine smile are two very important factors to do this job!

Deve essere discreto e gentile. Ad esempio, se l'attesa per un tavolo è oggettivamente lunga, sarà l'oste a comunicare ai clienti il tempo di attesa, con educazione e senza innervosirli. Un buon inglese e un sorriso genuino sono due fattori molto importanti per svolgere questo lavoro!

- How many are in your party?: **Quante persone ci sono nel vostro gruppo?**
- Do you have a reservation? : **Avete una prenotazione?**
- There will be a 10-minute wait. : **Ci sarà un'attesa di 10 minuti.**
- Your table is ready. : **Il vostro tavolo è pronto.**
- Right this way, sir/ma'am. : **Da questa parte signore/a.**

- On the rocks. : **Con ghiaccio.**
- What can I get you? **Cosa posso prepararle?**
- Would you like to open a tab? (quando qualcuno apre un "tab" significa che può ordinare quante bevande desidera e pagare il conto alla fine della serata. Di solito, per questo servizio, è richiesto al cliente di lasciare la carta di credito al barista).

(DESCRIVERE IL CIBO)

- **Fruits:** apples, oranges, bananas, berries, melons, etc.
- **Vegetables:** leafy greens, root vegetables, legumes, tomatoes, onions, etc.
- **Grains:** rice, wheat, corn, oats, barley, etc.
- **Proteins:** meat, poultry, fish, seafood, eggs, beans, lentils, etc.
- **Dairy:** milk, cheese, yogurt, butter, etc.
- **Fats and oils:** olive oil, butter, coconut oil, avocado oil, etc.
- **Spices and herbs:** salt, pepper, garlic, ginger, turmeric, basil, etc.
- **Sweets:** chocolate, candy, pastries, cakes, cookies, etc.
- **Beverages:** water, coffee, tea, juice, soda, etc.

Chewy: Tough and requires a lot of chewing. Example: "The steak was a bit chewy, but still flavorful."

Gommoso: duro e richiede una lunga masticazione. Esempio: "La bistecca era un po' gommosa, ma comunque saporita".

Tender: Soft and easy to chew. Example: "The fish was so tender, it melted in my mouth."

Tenero: Morbido e facile da masticare. Esempio: "Il pesce era così tenero che si scioglieva in bocca".

Smooth: Has a velvety texture. Example: "The soup was smooth and creamy."

Liscio: Ha una consistenza vellutata. Esempio: "La zuppa era liscia e cremosa".

Grainy: Has a coarse texture.

Example: "The bread had a grainy texture."

Granuloso: ha una consistenza grossolana. Esempio: "Il pane aveva una consistenza granulosa".

Struttura

Appearance – Aspetto

Color: The color of the food. Example: "The pizza had a golden crust and bright red sauce."

Colore: il colore dell'alimento. Esempio: "La pizza aveva la crosta dorata e la salsa rosso vivo".

Shape: The shape of the food. Example: "The pasta was shaped like small shells."

Forma: La forma dell'alimento. Esempio: "La pasta aveva la forma di piccole conchiglie".

Size: The size of the food. Example: "The steak was a large cut of meat."
Dimensione: Le dimensioni dell'alimento. Esempio: "La bistecca era un grosso taglio di carne".

Presentation: How the food is arranged on the plate. Example: "The dessert was beautifully presented with a drizzle of chocolate sauce."
Aspetto

Presentazione: Il modo in cui il cibo è disposto nel piatto. Esempio: "Il dessert era ben presentato con un filo di salsa al cioccolato".

Other Descriptive Terms – Altri termini descrittivi

Appetizing: Looks and smells delicious. Example: “The food was so appetizing, I couldn’t wait to eat it.”

Appetitoso: Ha un aspetto e un profumo delizioso. Esempio: "Il cibo era così appetitoso che non vedevo l'ora di mangiarlo".

Bland: Lacks flavor. Example: "The soup was bland and unseasoned."
Delicious:

Inspido: Manca di sapore. Esempio: "La zuppa era insipida e poco condita".

Very tasty. Example: “The meal was absolutely delicious.”

Molto saporita. Esempio: "Il pasto era assolutamente delizioso".

Very unpleasant to taste. Example: "The food was so disgusting, I couldn't even swallow it."

Molto sgradevole al gusto. Esempio: “Il cibo era così disgustoso che non riuscivo nemmeno a deglutirlo”.

Flavorful: Full of flavor. Example: "The curry was flavorful and aromatic."

Saporito: Pieno di sapore. Esempio: "Il curry era saporito e aromatico".

Examples of Descriptive Sentences

1. "The steak was cooked to perfection, with a crispy exterior and a tender, juicy interior."
2. "The pasta was al dente, with a slightly chewy texture and a rich tomato sauce."
3. "The dessert was a chocolate lover's dream, with a smooth, velvety texture and a decadent chocolate flavor."
4. "The soup was a hearty and comforting dish, with a rich broth and tender vegetables."
5. "The salad was fresh and crisp, with a variety of colorful vegetables and a tangy dressing."

By using these descriptive terms and examples, you can effectively describe food in English or understand a guests feedback on their meal.

Esempi di frasi descrittive

1. "La bistecca era cotta alla perfezione, con un esterno croccante e un interno tenero e succoso".
2. "La pasta era al dente, con una consistenza leggermente gommosa e un ricco sugo di pomodoro".

3. "Il dessert era un sogno per gli amanti del cioccolato, con una consistenza liscia e vellutata e un sapore di cioccolato decadente".
 4. "La zuppa era un piatto sostanzioso e confortante, con un brodo ricco e verdure tenere".
 5. "L'insalata era fresca e croccante, con una varietà di verdure colorate e un condiment piccante".
- Utilizzando questi termini ed esempi descrittivi, potrete descrivere efficacemente il cibo in inglese o capire il giudizio degli ospiti sul loro pasto.

HOW TO DESCRIBE WINE: (COME DESCRIVERE IL VINO)

Appearance – Aspetto

Color: Red, white, rosé, orange, etc.

Clarity: Clear, cloudy, hazy

Viscosity: Thin, medium, thick

Colore: rosso, bianco, rosato, arancione, ecc.

Limpidezza: Limpido, torbido, nebuloso

Viscosità: Sottile, media, spessa

Taste - sapore

Sweetness: Dry, semi-dry, semi-sweet, sweet

Acidity: Low, medium, high

Tannins: Low, medium, high

Body: Light, medium, full

Flavor: Describe the specific flavors that you taste, such as fruit, spice, or oak.

Dolcezza: Secco, semi-secco, semi-dolce, dolce

Acidità: Bassa, media, alta

Tannini: Bassi, medi, alti

Corpo: Leggero, medio, pieno

Sapore: Descrivi i sapori specifici che senti, come frutta, spezie o rovere.

Other factors - Altri fattori

Vintage: The year the grapes were harvested.

Region: Where the grapes were grown.

Producer: The winery that made the wine.

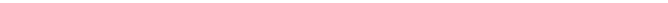
Produttore: La cantina che ha prodotto il vino.

Quando si descrive un vino, è importante utilizzare un linguaggio specifico e descrittivo. Evitate di usare termini vaghi come "buono" o "cattivo". Concentratevi invece sulle caratteristiche specifiche del vino che state cercando di vendere.

Here are some examples of how to describe wine in English :
(Ecco alcuni esempi di come descrivere il vino in inglese:)

1. **"This Pinot Noir has a deep ruby color with a clear appearance. The nose is complex, with aromas of ripe cherry, plum, and spice. On the palate, the wine is medium-bodied with soft tannins and a long, fruity finish."** - "Questo Pinot Nero ha un colore rubino intenso con un aspetto limpido. Il naso è complesso, con aromi di ciliegia matura, prugna e spezie. Al palato, il vino è di medio corpo con tannini morbidi e un finale lungo e fruttato".
2. **"This Sauvignon Blanc has a pale yellow color with a slight haze. The nose is fresh and herbaceous, with aromas of grapefruit, lime, and grass. On the palate, the wine is light-bodied with crisp acidity and a refreshing finish."** - "Questo Sauvignon Blanc ha un colore giallo pallido con una leggera foschia. Al naso è fresco ed erbaceo, con aromi di pompelmo, lime ed erba. Al palato, il vino è di corpo leggero, con un'acidità croccante e un finale rinfrescante".
3. **"This Cabernet Sauvignon has a deep purple color with a thick viscosity. The nose is intense, with aromas of black cherry, cassis, and oak. On the palate, the wine is full-bodied with firm tannins and a long, complex finish."** - "Questo Cabernet Sauvignon ha un colore viola intenso con una viscosità densa. Il naso è intenso, con aromi di amarena, cassis e rovere. Al palato, il vino è corposo, con tannini decisi e un finale lungo e complesso".

Parole comuni utilizzate nei ristoranti

- Formally**  33

If you have any questions, please don't hesitate to contact the team at: hello@formally.it. We're always happy to help!

Oh and one last thing.. You'll find the grammar snacks below to help elevate your skills like a pro.

**BEST WISHES,
FORMALLY**

GRAMMAR SNACKS

Asking and Answering Questions

As a waiter or waitress, it is very important to be able to ask and answer questions effectively. Customers will often have questions about the menu in a restaurant. Also, waiting staff will often need to ask customers questions about how they would like their food. To ask and answer questions correctly, restaurant staff must understand the definite article and the indefinite article.

Articles are the small words that come before nouns or adjectives in English sentences. It is important to understand the definite and indefinite articles as they are used in almost every sentence. Restaurant staff will often use definite and indefinite articles when interacting with customers.

Come cameriere o cameriera, è molto importante essere in grado di fare e rispondere alle domande in modo efficace. I clienti hanno spesso domande sul menu del ristorante. Inoltre, il personale di sala deve spesso chiedere ai clienti come desiderano il loro cibo. Per fare e rispondere correttamente alle domande, il personale del ristorante deve conoscere l'articolo determinativo e l'articolo indeterminativo.

Gli articoli sono piccole parole che precedono i sostantivi o gli aggettivi nelle frasi inglesi. È importante capire gli articoli determinativi e indefinitivi perché vengono utilizzati in quasi tutte le frasi. Il personale del ristorante usa spesso gli articoli determinativi e indefinitivi quando interagisce con i clienti.

Definite and Indefinite Articles

The Definite Article - *the*

The definite article is used to refer to one, specific person or object.

Example: I recommend **the** monkfish dish.

The sentence above makes sense as there is only one monkfish item on the menu.

Example: **The** maître d' will seat you soon.

This sentence refers to a specific person as there is only one maître d' in each restaurant.

Note: *Maître d'* is a French word used in English. French words and phrases used in restaurants will be explained in the next unit.

It is important to note that unlike the indefinite article, the definite article is the same for both singular and plural nouns.

Examples:

Singular: Did you enjoy **the** dessert?

Plural: Did you enjoy **the** desserts?

The Indefinite Article - *a* or *an*

When you are referring to objects generally, you use the indefinite article. The indefinite article is used to refer to things that are one of many.

Example: Would you like a bottle of wine?

The indefinite article *a* is used in this sentence because there are many bottles of wine in a restaurant.

There are two indefinite articles *an* and *a*.

an is used before a noun beginning with a vowel. Remember: The vowels are a, e, i, o and u.

a is used before a noun beginning with a consonant. A consonant is any letter that is not a vowel.

Examples:

Would you like **an** appetizer?

Would you like a window seat?

However, there are some exceptions to this rule.

Exceptions for u

'U' is a vowel and as such it is most often preceded by the indefinite article. However, this is not always the case. When the *u* at the beginning of a noun is pronounced *uh*, the appropriate article is *an*.

Example: The dessert special is **an** upside-down cake.

When the **u** at the beginning of a noun is pronounced you, the appropriate article is a.

Example: The sauce has a unique flavour.

Exceptions for **h**

H is a consonant and is usually preceded by *a*.

Example:The fish course is a haddock dish.

However, if a noun begins with a silent **h**, **an** is used.

Example: The final course will be served in an hour.

Mass Nouns - some

Plural Nouns - Numbers

The indefinite article cannot be used for plural nouns. Plural nouns are nouns used to signify that there is more than one of an object.

Example: portion → portions

Plural nouns are always accompanied by a number in a sentence.

Example: Can I have **three** portions of rice, please?

Remember: The definite article **the** is used for plural nouns when you are speaking specifically.

The indefinite article cannot be used for mass nouns. Mass nouns (also known as uncountable nouns) refer to things that cannot be divided into separate objects. The word '**some**' is used in place of the indirect article for mass nouns.

Example: Would you like **some** coffee, madam?

Coffee is a liquid and cannot be assigned a numeric value. Therefore, it is a mass noun. It is important to note that '**some**' is not the indefinite article. Rather, it is a determiner.

Sample Sentences With Mass Nouns

- There is some bread on the table.
- Would you like some wine?
- Would you like some sauce on the side?
- Would you care for some cheese?
- Could I have some salt, please?

Below is a list of the most commonly used mass nouns for food.

Food	Spaghetti
Flour	Butter
Meat	Oil
Rice	Honey
Cake	Soup
Bread	Fruit
Ice-cream	Salt
Cheese	Sauce
Toast	Tea
Pasta	Coffee

Mass Noun + Vessel or Unit

It is important to note that mass nouns also appear in sentences that describe the serving vessel or unit used to serve the food or drink. In these sentences, the noun used for the vessel dictates the article used.

A **vessel** is a serving dish used to serve liquid food or drink.

Examples:

A **cup** of coffee.

A **bowl** of soup.

A **unit** is a standard measurement used to separate food into different pieces.

Examples:

A **slice** of bread.

A **scoop** of ice cream.

Singular Nouns

Singular noun sentences containing vessels or units follow the same rule as indirect article sentences.

Examples:

Without a vessel: Would you like some coffee?

With a vessel/unit: Would you like **a cup** of coffee?

Plural Nouns

Plural noun sentences containing vessels or units always include a number.

Examples:

Without a vessel: We would like some coffee.

With a vessel/unit: We would like **three cups** of coffee.

Recommending and Comparing

Some customers will know exactly what they would like to order as soon as they see the menu. Others will seek advice from the waiter/waitress on what they should order.

For this reason, it is important that waiters can provide guidance to customers. To recommend and compare dishes, waiting staff must use adjectives and comparative adjectives.

Below is a list of adjectives commonly used for foods.

Beautiful	Doughy	Lean	Rich	Tender
Bitter	Free-range	Marinated	Roasted	Tepid
Browned	Fresh	Mashed	Salty	Thick
Buttered	Fruity	Nutty	Savory	Thin
Caramelized	Full-bodied	Oily	Silky	Toasted
Creamy	Glazed	Organic	Smoky	Traditional
Crispy	Hearty	Peppery	Smooth	
Crunchy	Juicy	Pickled	Spicy	
Cured	Layered	Refreshing	Sweet	

Comparing

It is also important to be able to compare different dishes and drinks to help customers decide what they would like to eat. To do this you would use comparative adjectives. Comparative adjectives will help customers to understand the differences between foods.

Note: The rules of comparative adjectives are based upon the spelling of adjectives. Therefore, waiting staff should know how to correctly spell every adjective they use.

Recommending Dishes - Adjectives

To recommend dishes and drinks you will use adjectives. Adjectives are describing words. Their main function is to add detail to nouns (naming words).

Examples:

The chicken has a crispy skin.

The pork comes with a sweet apple sauce.

The potatoes have a **silky** texture.

Recommending Dishes: Comparative Adjectives

Formation: Generally, comparative adjectives are formed based upon whether they are a one- or two-syllable adjective.

Example:

The panna cotta is sweeter than the chocolate tart.

However, there are some exceptions to these rules. The way in which every kind of comparative adjective is formed is detailed in the following pages.

One-Syllable Adjectives

General Rule: The comparative form of one-syllable adjectives is formed by adding -er.

Example: lean → leaner

Duck meat is **leaner** than pork.

Exceptions for One-Syllable Adjectives

There are certain types of one-syllable adjectives that are exceptions to the general rule. These are as follows:

One-syllable adjective ending in -e

Rule: add -r

Example: large $\rightarrow$ larger

The sirloin steak is **larger** than the fillet.

One-syllable adjective ending with a single consonant preceded by a single vowel.

Rule: repeat last letter + er

Example: flat → flatter

Focaccia bread is **flatter** than ciabatta.

Two-Syllable Adjectives

General Rule: the comparative form of two-syllable adjectives is created by adding the word 'more' before the word.

Example: intense → more intense

Nattō has a **more intense** flavor than Rajma.

Exceptions for Two-Syllable Adjectives

There are certain types of two-syllable adjectives that are exceptions to the general rule. These are as follows:

Two syllable adjectives ending in -y

Rule: replace -y with -i and add -er

Example: spicy → spicier

The fish curry is **spicier** than the jerk chicken.

Two-syllable adjectives ending in -ow

Rule: add -er

Example: mellow → mellower

Apples have a **mellower** flavor than lemons.