



PALMARE PER LE COMANDE: TUTTI I VANTAGGI PER RISTORANTI, BAR E PIZZERIE

di Roberto Pone, Luciano Sbraga e Daniele Ferretti

Il palmare per le comande consente di raccogliere gli ordini e trasmetterli in tempo reale a cassa, cucina e bar, migliorando velocità, precisione e organizzazione del servizio. Tuttavia, l'efficacia di questa tecnologia non è universale: dipende strettamente dal modello di business, dal tipo di clientela e dal format del locale. Scopri come funziona e quali vantaggi offre per ottimizzare il lavoro in sala e la gestione del locale.

Cos'è un palmare per le comande?

Il palmare per le comande è un dispositivo mobile utilizzato dal personale di sala per raccogliere gli ordini, personalizzare le richieste dei clienti e trasmetterle in tempo reale alla cassa e ai diversi reparti operativi, come cucina, bar e pizzeria.

Grazie al palmare, il cameriere può inserire rapidamente varianti, aggiungere o rimuovere ingredienti, segnalare allergie ed esigenze alimentari, modificare le quantità, indicare il grado di cottura o registrare qualsiasi altra richiesta della clientela. Il dispositivo è collegato al software gestionale del locale, che centralizza le informazioni e coordina le attività di front office e back office, mantenendo aggiornati menu, tavoli, ordini e disponibilità.



Sebbene sia possibile utilizzare smartphone o tablet, anche personali, i palmari professionali sono progettati per rispondere alle esigenze specifiche della ristorazione.

Tra i principali vantaggi si distinguono:

- elevata autonomia della batteria;
- schermi perfettamente leggibili anche all'aperto o in condizioni di forte luminosità;
- resistenza a urti, liquidi e sbalzi di temperatura;
- possibilità di integrare funzionalità aggiuntive, come i pagamenti al tavolo o i programmi di fidelizzazione.

Perché è utile?

Nei format di ristorazione adatti, l'introduzione del palmare sostituisce il tradizionale taccuino con un sistema digitale che migliora efficienza operativa, precisione e qualità del servizio.

Maggiore velocità operativa

Le comande vengono inviate istantaneamente alla cassa e ai reparti competenti, senza che il cameriere debba spostarsi continuamente tra sala, cucina e bar. Il tempo risparmiato – ad esempio durante un servizio con tanti coperti – può essere dedicato all'accoglienza dei clienti, alla gestione più efficiente di un maggior numero di tavoli e ad un servizio più attento e personalizzato.

Facilità di utilizzo

Le interfacce dei moderni sistemi per la raccolta delle comande sono progettate per seguire il naturale flusso della conversazione con il cliente. Dal dispositivo è possibile consultare il menu, visualizzare la disposizione dei tavoli, verificare la disponibilità dei prodotti e registrare eventuali richieste particolari.

Questa semplicità rende più rapido l'inserimento degli ordini, agevolando il lavoro anche del personale meno esperto e riducendo i tempi necessari per la formazione dei nuovi collaboratori.

Riduzione degli errori

La digitalizzazione riduce le criticità legate alla scrittura manuale e all'interpretazione degli appunti. Varianti, ingredienti aggiunti o eliminati, richieste fuori menu, esigenze e preferenze alimentari del cliente vengono trasmesse in modo chiaro e completo ai reparti di preparazione, riducendo sensibilmente il rischio di errori.

Per esempio, se un cliente ordina una pizza senza mozzarella, con impasto integrale e aggiunta di verdure grigliate, tutte le modifiche vengono registrate e trasmesse automaticamente alla cucina, evitando dimenticanze o interpretazioni errate che possono tradursi in perdite economiche.



Migliore coordinamento tra sala e cucina

Le comande vengono registrate automaticamente nel gestionale e non possono essere smarrite. Se il sistema è integrato con un **Kitchen Display System (KDS)**, gli ordini vengono visualizzati sui monitor di cucina insieme ai tempi di attesa e alle priorità di preparazione.

In questo modo è più semplice coordinare il lavoro dei diversi reparti, sincronizzare l'uscita delle portate e garantire che tutti i commensali vengano serviti nello stesso momento.

Maggiore controllo gestionale

Il palmare raccoglie dati e informazioni sulle comande, che consentono di ricostruire l'attività svolta durante il servizio, monitorare le vendite effettuate da ciascun cameriere, analizzare le performance del personale, definire sistemi di incentivazione.

In questo modo è possibile avere un quadro chiaro di quanto accade all'interno del proprio locale, potendo contare su informazioni puntuali, affidabili a supporto delle decisioni strategiche.

Limiti di applicabilità

Non è per tutti i format

La digitalizzazione della comanda non è una soluzione universale, ma la sua adozione va valutata a seconda del format e del posizionamento del locale.

Ad esempio nel *fine dining*, dove l'esperienza di consumo si basa sull'empatia, la cura del dettaglio e l'accoglienza formale, il cameriere che digita su uno schermo interrompe il contatto visivo con il cliente, spezzando l'empatia che nasce dall'interazione in sala. In questi contesti, il tradizionale taccuino di pelle (o persino la memoria del personale di sala, con l'inserimento della comanda differito a posteriori sulla stazione fissa) rimane un elemento distintivo nella cura dell'ospite. La tecnologia, in questo caso, deve rimanere invisibile.

Il rischio del "collo di bottiglia" in cucina

La velocità d'invio garantita dal palmare può trasformarsi in un boomerang operativo.

Se tre o quattro camerieri prendono contemporaneamente comande complesse in una sala affollata, in cucina arriveranno istantaneamente decine di piatti da preparare nello stesso secondo. Senza una rigida disciplina di sala o una cucina strutturata per gestire picchi d'ingresso, il sistema rischia di andare in blocco, allungando i tempi d'attesa.



I principali benefici in sintesi

Ricapitolando, l'adozione di un palmare per le comande permette a ristoranti, bar e pizzerie di:

- ridurre i tempi di servizio;
- diminuire gli errori nella raccolta e nella preparazione degli ordini;
- migliorare il coordinamento tra sala, cucina e bar;
- aumentare la produttività del personale;
- offrire un'esperienza cliente più fluida e professionale;
- disporre di dati affidabili per il controllo delle vendite e della gestione del locale.

Nei format di ristorazione adatti, il palmare per le comande rappresenta uno strumento digitale in grado di generare benefici immediati, semplificando il lavoro quotidiano del personale e rendendo il servizio più rapido, puntuale e organizzato. Nei ristoranti in cui domina la cerimonia del servizio, al contrario, la tecnologia migliore rimane quella invisibile.

Scegliere se digitalizzare la comanda o preservare il taccuino non è quindi una questione di modernità, ma di identità e coerenza con l'esperienza che l'ospite si aspetta dal brand: ottimizzare un locale oggi significa proprio questo, saper automatizzare i processi per umanizzare l'ospitalità."

Fonti per le immagini:

muse studio da shutterstock.com

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento al Focus **Tecnologia e Ristorazione**, scritto da Confcommercio in collaborazione con Fipe, Luglio 2025.

Collana Le Bussole

Una linea di pubblicazioni pratiche, operative, scritte con un linguaggio concreto, in formato di manuale e focalizzate sul core business delle imprese associate.