

Manuale di sopravvivenza per il perfetto barista

Ogni riferimento a fatti realmente accaduti e/o a persone realmente esistenti è da ritenersi puramente casuale.

L'opera rientra nella categoria della satira. Per tanto eventuali diciture o presunte offese sono da intendere come fittizie e non rivolte a nessuna specifica persona.

Alessandra Magrin

**MANUALE DI SOPRAVVIVENZA
PER IL PERFETTO
BARISTA**

Umorismo

**BOOK
SPRINT**
E D I Z I O N I

www.booksprintedizioni.it

Copyright © 2017
Alessandra Magrin
Tutti i diritti riservati

*“L'unica vera verità
è che non esiste alcuna unica vera verità.”*

Principio Matrioska

Prefazione

Vi è mai capitato di entrare in un bar per una piccola pausa ristoratrice e di uscirne disgustati? Forse non era eccellente il prodotto che avete consumato, forse non siete riusciti ad accapararvi il vostro angolo preferito, forse non avete incontrato un sorriso cordiale da parte della persona che vi ha servito o forse... Un insieme di queste caratteristiche essenziali per resettare la vostra mente e il vostro spirito non si sono create per dare una sterzata positiva alla vostra giornata e, morale della favola, vi siete accesi furtivamente una sigaretta per dimenticare lo spreco di tempo e giurare “*Qui non ci metto più piede!*”

Dopo molti anni e svariati luoghi nei quali mi sono trovata a rivestire entrambi i ruoli (quello di abile servitrice del locale e ignara cliente, spesso e volentieri malcapitata), ho deciso di raccontarvi le mie esperienze, quelle che forse la maggior parte delle persone non conosce quando entra in un locale per prendere un caffè. La cosa più frequente e scontata di questo mondo, ma solo in apparenza.

Grazie a questo vissuto e ai miei appassionanti studi sul linguaggio del corpo e la comunicazione verbale e paraverbale, ho imparato molte sfaccettature e significati intrinseci, anche nei più semplici gesti quotidiani, che svelano molto sulla persona che ci troviamo di fronte e su quanto possa essere faticoso ed estenuante un tipo di lavoro come questo. Un bagaglio di tal genere ci permette di comprendere quanto il mondo e il modo di vedere le cose siano cambiati nell'ultimo decennio.

A mio avviso, quando vengono richieste determinate caratteristiche per svolgere un lavoro, in ogni *curriculum vitae* dovrebbe essere inserita nella voce “predisposizione” (punto essenziale inventato da me) la nota: discreta capacità persuasiva nell'affrontare ed esaudire ogni impossibile richiesta da parte del cliente.

Purtroppo non esistono molti baristi in grado di far fronte a situazioni che alla fine si rivelano imbarazzanti, con il risultato

di creare disagio e malcontento per entrambe le parti. Ci sono invece individui che fanno questo lavoro e sanno usare benissimo queste armi, le utilizzano abilmente e con regolarità per ottenere quel che vogliono. A volte può essere sufficiente una singola parola ben scelta che mette in moto nel cliente il comportamento richiesto, senza che questi se ne renda conto, e devo dire, cari lettori, che questa è la più potente e la più efficace delle armi che abbiamo a disposizione.

Ma ahimè sono delle vere primule rosse e poche persone hanno la preparazione davvero indispensabile. Questa caratteristica offre un grande vantaggio aggiuntivo e dà la possibilità di manipolare gli altri senza averne l'aria.

Per uscire indenni da situazioni a volte "imbarazzanti", occorre un contrattacco, velato se possibile, ma persuasivo e leale, perché alla fine è un semplice gioco di scambio, necessario a salvaguardare la salute mentale del nostro povero barista.

Il mio scopo è quello di divertirvi o quanto meno di strapparvi una risata se vi riconoscerete in determinate situazioni, se anche voi avete avuto l'ingrato compito di svolgere, anche per un breve periodo, la difficile e ardua attività di barista e, nel caso la stiate ancora esercitando, per migliorare e diventare un *perfetto* barista. O, quantomeno, farlo credere all'ignaro cliente.

Il cliente esasperante

«Buongiorno, prego.»

«Un caffè, grazie!»

Ecco, questo è il sogno di ogni barista: cliente educato, gentile, rapido e indolore. Purtroppo, però, in una società sempre più all'avanguardia, sempre più tecnologica, sempre più complicata, dove la normalità sembra sopravvalutata, non esiste più niente di facile, scontato, rilassante... Non ci sarebbe più quell'unicità di cui vantarsi con il resto dell'umanità e quindi cerchiamo, anche per oggi, un modo per vivacizzare la giornata al nostro povero barista.

Entrò un cliente sulla quarantina, di aspetto apparentemente normale, sguardo basso, deciso, camminata rapida.

“Bene” pensai “va di fretta, tutto nella norma.”

«Salve... un caffè.»

Salve? Ti è rimasta impressa la scritta dello zerbino di casa quando hai chiuso a chiave la porta? Sarà strano, ma non ho mai sopportato questo tipo di saluto così informale, anonimo, impersonale, che già mi fa guardare in modo un po' particolare questo cliente. Come volevasi dimostrare, dopo 15 secondi, ebbi conferma dei miei sospetti.

«Un caffè deca, lungo, in tazza grande, con schiuma di latte di soia a parte, con una spruzzata di cacao... e mi dia anche del dolcificante, oppure dello sciroppo d'acero, ma vedo che non ce l'ha, allora del miele o, se preferisce, dello zucchero di canna!»

Se preferisce?! Grazie infinite per la gentile concessione, ma se dovessi esprimere una preferenza non credo che sarebbe contemplata nel mio contratto lavorativo!

Ho sempre pensato di essere dotata di una buona memoria, ma, a parte il fatto che alla quarta richiesta avevo già rimosso le tre precedenti, che cos'era: un quiz?

Forse c'era una telecamera nascosta per una divertente *candid camera*, o forse stavo partecipando a una nuova edizione di Masterchef Caffè a mia insaputa.

O forse semplicemente ho incontrato un cliente in libertà vigilata, appena uscito da un reparto psichiatrico!

Forza, un lungo respiro e poi speriamo che per i prossimi 10 minuti non entri un altro cliente con ulteriori richieste.

Perché un essere umano deve arrovellarsi il cervello per inventarsi un simile prodotto? È frustrato? Represso? Allevato da una madre iperprotettiva, ansiosa, maniaca del controllo e decisa a crescere un figlio con psicosi maniacali acute? Deciso forse a ritrovare una compagna che sia in grado di soddisfare tutte le richieste possibili e immaginabili che solo la madre era capace di esaudire? Qualunque sia il profilo di una persona del genere non credo esistano attenuanti per cercare di far fronte a una richiesta di questo tipo.

Certo è che in casi come questi risulta un po' ardua anche l'impresa di creare un'empatia con un individuo del genere. Non si tratta di modificare o portare in linea un atteggiamento sopra le righe, ma semplicemente di prendere nota ed esaudire tutte le richieste :(

C'è sempre comunque la possibilità di identificare il cliente e darsi alla fuga in eventuali incontri successivi.

Bene, ricaricate le batterie per un'altra entusiasmante giornata di lavoro, provai ad affrontare il tutto con la massima positività possibile!

E così, in una solare giornata estiva, vidi varcare la soglia del locale un signore di mezz'età, sguardo imbronciato, forse preso dai suoi mille pensieri, con una valigetta in mano e il cappello nell'altra.

«Buongiorno, vorrei un caffè d'orzo in tazza grande, di vetro, per favore bollente. Anzi, mi può scaldare la tazza?»

Non discuto sul fatto che ogni essere umano ha in genere una propria temperatura corporea ma, tenendo conto del fatto che mi sembrava una giornata calda, solare (e infatti portava un cappello con cui ripararsi), è un po' strana una simile richiesta con un clima di questo tipo.

E poi che cosa diavolo ha? Il palato di amianto? Forse la cosa più sicura è piegare la testa ed incastrarla sotto la macchina del caffè, in modo che ti possa scendere direttamente in gola a una temperatura già incandescente, così forse non c'è bisogno che io riscaldi anche la tazza!

Lo sapevate che si può capire molto del carattere di un uomo da quale caffè prende?

Più semplice è il caffè e meno è complicato l'uomo che ci troviamo davanti; più richieste, dettagli specifici, caratteristiche e fobie richiedono il suo caffè e più facilmente possiamo capire da quale pianeta proviene il nostro richiedente.

In questo caso il nostro signore di mezz'età alla ricerca di affetto, fobico nelle sue abitudini e un po' depresso aveva chiaramente bisogno di sentirsi rassicurato come in un caldo abbraccio, con la sua tazzina tra le mani di 180 gradi centigradi!

Ma la mia domanda è: *Pensare di andare per un periodo in analisi risolverebbe il problema?* Forse no, ma di certo farebbe diminuire i miei stati d'ansia e aiuterebbe a regolare la mia serenità lavorativa.

Va da sé che noi tutti preferiamo acconsentire alle richieste delle persone che conosciamo e che ci piacciono; la cosa che ci disturba è quando dei perfetti sconosciuti cercano di sfoderare l'arma della simpatia per indurci ad accettare le loro bizzarre richieste.

Forse l'unica strategia, in casi come questo, è cercare di far capire e far pesare ogni richiesta che viene aggiunta, che può essere per una rottura improvvisa del motore della macchina che fa riscaldare le tazze o che si è impossibilitati ad aumentare la temperatura del caffè perché non dipende dalla nostra volontà.

A meno che non si presenti sulla soglia del locale una persona di bell'aspetto e, in questo caso, il vantaggio che le persone di questo tipo possiedono nelle interazioni sociali aumenta sensibilmente.

Strano ma vero, è scientificamente dimostrato che scatta una risposta immediata e non ragionata davanti alla bellezza fisica, ma ahimè purtroppo questo non era il nostro caso.

Succede, in pratica, solo perché si tende ad attribuire alle persone di bell'aspetto altre caratteristiche positive, come la gentilezza, l'intelligenza, l'onestà, il *savoir faire* e tante altre piccole cosucce che ogni donna sogna disperatamente.

Proseguendo nella nostra tipologia dei clienti, una componente essenziale, che non ho mai teso a sottovalutare, è la gentilezza, o più comunemente un semplice saluto di cortesia. Purtroppo è spesso considerato un *optional* o forse troppo *demodé*.

Ed ecco entrare all'orizzonte un cliente anziano, con una camminata quasi da "bradipo", testa bassa, con un paio di occhiali da sole, che si regge su un bastone per il precario equilibrio. Si avvicina al bancone del locale e risparmiando il saluto, con un cenno della testa, si rivolge alla macchina del caffè. Visto che

non ricevo risposta alla classica domanda “Cosa le posso servire?”, faccio un ulteriore tentativo. Silenzio.

Dopo essermi rivolta a lui per la terza volta, miracolosamente sento uscire dalla sua voce la frase: «Un caffè... rapido.»

Comprendo il limite dell'età, forse teme di non avere il tempo necessario per riuscire a consumare la sua ordinazione, magari, se avessi ricevuto un messaggio telefonico, sarei riuscita a farglielo trovare pronto in tempo record, ma la mia curiosità immediata è: “Cos'è un caffè rapido? Mi sono persa qualche innovativo corso di aggiornamento sui nuovi metodi di bere il caffè?”

In qualsiasi caso una persona di quell'età non avrebbe potuto esserne a conoscenza e quindi non ci resta che provvedere il più velocemente possibile.

Magari il suo intento è di tenersi al passo con questa veloce e inarrestabile società tecnologica che ormai ha raggiunto l'impossibile, ma ora come ora non gli resta che mettersi l'anima in pace e aspettare i 18 secondi necessari per riempire la tazzina con il suo caffè!

Rimanendo nella tipologia di cliente “un po' avanti negli anni”, sembra che ci sia un denominatore comune in questa fascia d'età che, oltre alla totale assenza di convenevoli, la fretta e la velocità sembrano prioritarie anche rispetto alla qualità del prodotto che si intende consumare.

«Signorina, per favore un caffè!»

“Bene” penso “siamo a buon punto! Ha saltato il saluto, ma ha fortemente recuperato sulla cortesia e sulla categoria di *ventenne* nella quale mi ha inserita (grazie tante, in confronto alla sua età...)”

Mi accingo alla preparazione del caffè; neanche il tempo di girargli le spalle che lo sento aggiungere: «Ristretto, se possibile!»

Sì, è possibile, ma mentre proseguo nella preparazione, lui aggiunge: «Corto, mi raccomando!»

Sì signore, mi era già chiara la prima volta, non si preoccupi.

Il suo caffè non è ancora completamente sceso, quando insiste con un ennesimo: «Poco, non lo potrei bere.»

Al che,, debordata oltre il mio livello di sopportazione, mi giro e rispondo educatamente: «Signore, se gradisce le faccio una foto, magari ingrandita, così avrà l'impressione di averlo bevuto senza nessun effetto collaterale e con la fantastica opportunità di non spendere neanche un centesimo per la consumazione... Che ne dice?»