



SERVICE EXPERIENCE LAB: laboratorio immersivo per la ristorazione



INIZIO CORSO: martedì 3 novembre 2026

durata: 18 ore

Gli Experience Lab di Esac inaugurano un nuovo modo di apprendere: i banchi scompaiono, le penne sono bandite e l'aula diventa una palestra formativa. Al centro dell'attività c'è l'azione: immediata, spontanea e rivelatrice. I comportamenti che agiamo in risposta a specifici stimoli raccontano, infatti, abitudini sedimentate, esperienze vissute e approcci unici.

Così come unico è il contesto della ristorazione contemporanea: un ambiente ad alta intensità operativa, in cui il servizio richiede coordinamento continuo tra sala, cucina e bar, capacità di gestire tempi estremamente ridotti e attenzione costante ai dettagli che influenzano direttamente l'esperienza del cliente. Ogni servizio implica rapidità decisionale, sincronizzazione tra funzioni diverse, gestione degli imprevisti e mantenimento della qualità anche nei momenti di maggiore pressione operativa.

Per lavorare efficacemente in questo contesto non basta conoscere tecniche di servizio o procedure operative: è necessario sviluppare prontezza, capacità di coordinamento e attenzione relazionale anche nei momenti di maggiore intensità. Il Service Experience Lab nasce proprio per allenare queste competenze attraverso un'esperienza immersiva costruita sulle dinamiche reali della ristorazione (si tratti di pizzerie, trattorie o ristoranti), in cui il partecipante viene coinvolto direttamente in simulazioni, interazioni e situazioni operative che riproducono il ritmo autentico del servizio.

Obiettivi:

Obiettivo del Service Experience Lab è allenare coordinamento, attenzione al cliente, gestione della pressione e capacità di mantenere qualità ed efficacia operativa anche nei momenti di maggiore intensità.

Contenuti:

GIORNATA 1

Simulazione: servizio ristorativo ad alta pressione

Un'intera giornata compressa e intensificata in cui i partecipanti gestiscono un servizio completo caratterizzato da picchi di affluenza, richieste simultanee, imprevisti e coordinamento continuo tra sala e cucina.

Il contesto è realistico e dinamico: il servizio evolve mentre viene svolto.

Focus di apprendimento:

- gestione del ritmo di servizio
- coordinamento sala-cucina
- mantenimento della qualità sotto pressione

GIORNATA 2

Simulazione: effetto domino del servizio

Ogni scelta operativa influenza direttamente tempi, qualità e fluidità del servizio. Le decisioni vengono inserite in un sistema interdipendente tra sala, cucina e gestione del cliente.

Focus di apprendimento:

- visione sistemica del servizio ristorativo
- consapevolezza delle interdipendenze operative
- impatto delle decisioni sull'esperienza del cliente

GIORNATA 3

Clinica del "Ristorante": porta un problema, esci con una soluzione

Laboratorio di analisi e risoluzione su casi reali portati dai partecipanti, legati alla gestione quotidiana del servizio. Le situazioni vengono affrontate in modo guidato e trasformate in soluzioni operative immediate.

Focus di apprendimento:

- problem solving operativo nel servizio
- gestione delle criticità reali di sala e cucina
- costruzione di soluzioni applicabili subito

Termini finanziamento:

Il costo del corso è totalmente finanziato dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario, Turismo, Pubblici Esercizi e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali. Il contributo della CCIAA di Vicenza è considerato Aiuto di stato e può rientrare nel "De Minimis".

Al fine di garantire l'accesso ai corsi alla pluralità dei lavoratori, le aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10 potranno beneficiare di un numero di corsi annui non superiore a 3.

L'eventuale rinuncia al corso entro 5 giorni dall'avvio o a corso iniziato **senza giustificato motivo** potrà comportare l'esclusione del partecipante da future opportunità formative finanziate dagli Enti Bilaterali Settore Terziario e Settore Turismo.

Calendario

Martedì 3 novembre 2026

9.00-13.00 / 14.00-18.00

Chiusura delle iscrizioni:

Martedì 27 ottobre 2026

Destinatari:

Il laboratorio è dedicato a personale di sala, cucina, bar e figure di coordinamento come chef, restaurant manager e responsabili di servizio, ma anche per operatori che contribuiscono direttamente alla qualità dell'esperienza del cliente.

Il laboratorio è indicato per chi lavora in contesti ad alta variabilità, dove il servizio cambia rapidamente e l'efficacia dipende dalla capacità di coordinarsi, reagire e mantenere standard qualitativi sotto pressione