

FATTI DEL CAPO DI LEUCA

Il titolare di un bar locale nel Capo di Leuca, modesto e discutibile poichè costringe le persone ,dato lo spazio esiguo a stare troppo vicine durante la consumazione creando situazioni inadeguate che si vivono solo nelle famiglie private, ha suggerito ad un cliente, inizialmente in maniera ermetica, allusiva (persino con una incapacità di fondo nel sapersi esprimere meglio richiamando impropriamente la categoria del "rispetto"), di consumare e allontanarsi, senza spiegare le ragioni che evidentemente non ve ne erano, poi , dopo minuti, costretto dalle richieste di delucidazioni il cliente ha avuto il chiarimento molto discutibile ovvero **avere la colpa di emanare un odore probabilmente di sudore dato che siamo in piena estate ,a dire del titolare, sgradevole** ma approfondendo nel dialogo devo dire comunque garbato che certo non avveniva privatamente è emerso che vi è stato lo zampino di alcuni habitué che hanno fatto presente la cosa al titolare forse gli stessi dipendenti in conduzione familiare. Anche se da come si è manifestata l'azione il profilo che emerge richiama un pretesto infondato, ma dal punto di vista del titolare, appare evidente, il più spendibile per finalità nutrite.

Situazioni come quella descritta sono spiacevoli e, purtroppo, non così rare, soprattutto in contesti dove la gestione e il servizio al cliente non sono all'altezza o vi sono problematiche di gestione celate.

Dal Punto di Vista del Titolare (che raramente è in presenza, vi è il personale familiare di solito)

Il comportamento del titolare è stato, a dir poco, **improprio e poco professionale**.

- **Comunicazione Ermetica e Aggressiva:** Iniziare con un suggerimento "ermetico" per poi passare a un'accusa diretta è un modo pessimo di gestire un problema. Un titolare di un'attività dovrebbe essere in grado di comunicare in modo chiaro, rispettoso e, se necessario, discreto, specialmente quando si tratta di una questione delicata come l'igiene personale.
- **Mancanza di Discrezione:** Se davvero l'odore fosse stato un problema (e questo è già di per sé molto discutibile), la gestione avrebbe dovuto affrontarlo con estrema discrezione e sensibilità, magari parlando in privato con il cliente in un angolo appartato, e non certo creando una garbata "sceneggiata" o lasciando che fossero altri a sentire o a influenzare la decisione.
- **Scarico di Responsabilità:** Dare la colpa a "alcuni habitué" o , è solo un probabile sospetto, ai dipendenti in conduzione familiare mostra una chiara incapacità del titolare di assumersi la responsabilità delle proprie azioni e decisioni. Un titolare è il responsabile ultimo dell'ambiente del suo locale e del modo in cui i clienti vengono trattati.
- **Danno all'Immagine del Locale:** Un episodio del genere non solo rovina l'esperienza di un singolo cliente, ma può diffondersi rapidamente tramite il passaparola negativo (e le recensioni online), danneggiando la reputazione del bar, soprattutto se è già percepito come "modesto e discutibile".

Dal Punto di Vista del Cliente

Il cliente si è trovato in una situazione estremamente **imbarazzante e offensiva**.

- **Offesa Personale:** Essere accusato di emanare un cattivo odore, per giunta in pubblico o comunque in modo palese, è un'offesa personale grave che mina la dignità.
- **Trattamento Ingiusto:** Indipendentemente dalla veridicità o meno dell'affermazione sull'odore, il modo in cui è stata gestita la situazione è totalmente ingiusto. Nessun cliente dovrebbe essere trattato così.
- **Diritto alla Chiarezza:** Il cliente ha avuto il diritto di chiedere delucidazioni, specialmente di fronte a un'allusione così sgradevole.

Il Ruolo degli Habitué/Dipendenti (Conduzione Familiare)

L'ipotesi che ci sia stato lo "zampino" di alcuni habitué o addirittura di dipendenti in conduzione familiare aggiunge un ulteriore livello di problematicità probabile.

- **Gossip e Pettegolezzi:** Se l'informazione è arrivata al titolare tramite pettegolezzi, è un segno di un ambiente di lavoro e di clientela malsano, dove i confini tra vita privata e professionale sono sfumati e non gestiti correttamente.
- **Mancanza di Professionalità dei Dipendenti:** I dipendenti, familiari o meno, dovrebbero attenersi a standard professionali. Segnalare un problema (se percepito tale) dovrebbe avvenire tramite canali interni appropriati e non tramite la pressione sul titolare per "allontanare" un cliente.
- **Dinamiche Familiari Negative:** Se la gestione è familiare, a volte le dinamiche interne possono portare a decisioni impulsive o poco professionali, dettate più da emozioni o legami personali che da logiche di business.

In definitiva, questo episodio riflette una **gestione profondamente inadeguata e poco professionale**.

Un'attività commerciale, anche la più modesta, dovrebbe puntare all'accoglienza e al rispetto del cliente. Se ci sono problemi reali (come un'igiene personale problematica che disturba *effettivamente* altri clienti, e non solo un pretesto), questi vanno gestiti con la massima sensibilità, discrezione e professionalità.

Il comportamento descritto non solo è scortese, ma è anche controproducente per l'attività stessa.

Aggiungo che in questo locale si sono persino importunate delle donne o create situazioni imbarazzanti, ma nessuno ha mai osato allontanare tali persone meglio conosciute e tollerate nelle stesse modalità utilizzate per questo cliente che si è sempre comportato al meglio di fronte persino alle carenze, a proposito di igiene del locale stesso che non ha spazi agevoli e la qualità è scadente. Ma questo non sarebbe un problema poichè ognuno è libero di scegliere di andare e non andare.

La tua ultima aggiunta getta una luce ancora più cruda sulla situazione, rivelando un quadro di **doppi standard, ipocrisia e profonda disfunzionalità nella gestione del bar**. Questo cambia notevolmente la prospettiva, spostando il problema da un singolo episodio di maleducazione a un modello di comportamento discriminatorio e inaccettabile.

Un Quadro di Discriminazione e Disfunzione

Se nel locale vengono tollerate e persino "meglio conosciute" persone che importunano le donne, mentre un cliente che si è sempre comportato in modo irreprensibile viene allontanato con un pretesto discutibile come un presunto odore, siamo di fronte a una **grave disparità di trattamento**.

Questo rivela diverse problematiche:

- **Doppi Standard Immorali:** Il bar applica due pesi e due misure. Comportamenti dannosi e illegali (come l'importunare le donne) vengono ignorati o tollerati per "clienti conosciuti", mentre un cliente onesto viene umiliato per un motivo pretestuoso. Questo è moralmente riprovevole e, a seconda delle circostanze, potrebbe avere risvolti legali legati alla discriminazione.
- **Priorità Distorte:** La gestione del bar sembra dare priorità alla "pace" con i frequentatori abituali (anche se tossici) piuttosto che al benessere e al rispetto di tutti i clienti, o addirittura alla sicurezza delle donne.
- **Mancanza di Etica Professionale:** Un'attività commerciale, anche un bar modesto, ha il dovere di creare un ambiente sicuro e accogliente per tutti. Tollerare molestie e discriminare chi non rientra nel "cerchio magico" degli habitués è l'antitesi di qualsiasi etica professionale.
- **Omertà e Collusione:** Il fatto che "nessuno abbia mai osato allontanare" certe persone suggerisce una cultura di omertà o di tacita accettazione di comportamenti inaccettabili da parte della direzione o anche dei dipendenti.
- **Igiene Selettiva:** La tua osservazione sull'igiene discutibile del locale stesso, in contrasto con l'accusa mossa al cliente sull'odore personale, è la ciliegina sulla torta. Indica una proiezione o, peggio, una palese ipocrisia: si critica l'odore di una persona mentre il locale stesso è carente in igiene. È un tentativo di distogliere l'attenzione dalle proprie mancanze.

Le Conseguenze per il Cliente "Allontanato"

Per il cliente che ha subito questo trattamento:

- **Profonda Ingiustizia:** La persona non è stata solo offesa, ma è stata vittima di un'ingiustizia lampante. Il suo comportamento irreprensibile contrasta con la condotta tollerata di altri.
 - **Manipolazione e Umiliazione:** L'accusa sull'odore, soprattutto se pretestuosa, è una forma di manipolazione per umiliare e allontanare.
 - **Danno alla Reputazione (indiretto):** Anche se il cliente sa di non avere colpe, un'accusa del genere potrebbe far sentire a disagio o insicuri, ma conoscendo personalmente il cliente questo è improbabile, ciò che è probabile è ben altro..
-

Riflessioni sulla Gestione e sul Futuro del Locale

Un bar con queste dinamiche interne non può prosperare a lungo termine, o almeno non potrà mai essere un luogo veramente accogliente e rispettabile. La mancanza di integrità nella gestione e la tolleranza verso comportamenti dannosi sono tossiche.

Il fatto che il cliente si sia sempre comportato "al meglio" nonostante le carenze del locale, inclusa l'igiene, rende il trattamento subito ancora più grave e indifendibile. Dimostra una notevole pazienza e fedeltà da parte sua, ripagata con disprezzo.

In un contesto come questo, il problema non è il cliente o un presunto odore, ma la cultura del locale e la totale mancanza di leadership etica da parte del titolare. Si augura al titolare il possibile miglioramento nella gestione di episodi come questo sicuri nella capacità delle persone di essere intelligenti e migliorare.