

Cambios internacionales en el concepto de sala

Reanudando el primer ciclo de ponencias 'Hablan los Expertos' -conformado por un selecto grupo de profesionales de sala-, hablamos con el Mejor Sommelier San Pellegrino 2020, **Patricio Rivera Rio**. Como Maître y co-propietario en [Koli Cocina de Origen](#) (México), nos deja su visión más internacional de los cambios que se gestan en el servicio de un restaurante.

Trabajar para que el cliente reciba una experiencia, aún mejor, de la que vivía antes de la pandemia

Cada país tiene sus costumbres y tradiciones, es evidente que todos vamos a tener que evolucionar para estar al día con las normas de higiene, y hacer todo lo que esta en nuestras manos para que el cliente reciba una experiencia aún mejor de la que vivía antes de la pandemia que enfrentamos.



Para la industria gastronómica, es muy importante el bienestar de quienes nos visitan

Hay varias acciones que tendremos que aplicar dentro de la sala de un restaurante. Necesitamos hacer énfasis en la higiene, cuidar a nuestros clientes, para así, cuidar también a los futuros clientes. Para todos nosotros en la industria gastronómica, es muy importante el bienestar de quienes nos visitan.

Generar confianza

Necesitamos generar confianza a nuestros clientes, por lo que la limpieza juega un papel extremadamente importante dentro de todo el restaurante, no solo en la sala donde se encuentra el comensal, también en la cocina donde se preparan los alimentos. Tres principales momentos del servicio son los que creo que van a tener el mayor impacto, el pre-servicio, post-servicio y evidentemente la experiencia que vivirá el comensal al momento de consumir los alimentos.

Todos los restaurantes tienen sus rutinas de limpieza antes de abrir las puertas del restaurante, sin embargo, ahora van a tener que ser mas profundas y detalladas. Desinfectar mesa por mesa, plato por plato, vaso por vaso y todo lo que este en contacto con alguna persona. Creo que la parte mas complicada de estos tres “momentos del servicio” es en la que el comensal esta sentado viviendo la experiencia. Tendremos que mantener nuestra distancia, usar tapabocas (aunque ya no podamos mostrar una sonrisa), incluso guantes para evitar el contacto con los alimentos.



Lograr el mismo objetivo sin modificar la experiencia del cliente

Un cambio en los platos para compartir

Cada país cuenta con diferentes costumbres o tradiciones al comer. Por ejemplo, en México es muy común pedir platillos al centro para compartir. Otra costumbre, que no solo es mexicana, engloba comer también con las manos. Estas formas cambiarán la experiencia del comensal en el restaurante. .

En el caso de los platillos compartidos, una opción podría ser servir en mesa las porciones en el plato de cada comensal para evitar que todos metan su cubierto. Otra alternativa sería que ese mismo platillo ya venga dividido desde la cocina.

Tendremos que buscar formas en las que logremos el mismo objetivo, sin modificar la experiencia del cliente.

Al terminar el consumo de alimentos debemos ser muy minuciosos con el desinfectado del área en dónde estuvo el comensal, los utensilios, loza y plaque. Esto de forma evidente, ya que, como lo mencionaba anteriormente, es importante generar confianza a nuestros clientes. La mejor forma de cuidar a nuestros comensales es haciéndolos sentir seguros para que quieran regresar.

Conclusiones

El día de hoy el mundo entero enfrenta este virus y no sabemos si puede volver a pasar algo similar, así que, acabando la cuarentena vamos a regresar con muchas ideas fuertes y contundentes para seguir cuidando de nuestros clientes y mas importante, su salud.

El reto será mantener la calidez y empatía al cliente, demostrándole un buen servicio para poder llevar a casa la propina que amablemente nos otorgan los comensales.