

Hablemos de Sala II. La Formación: Donde Empieza la Excelencia

[Miguel Otero Prol](#)

Mi labor como formador nace de una convicción clara: nadie nace sabiendo servir; se aprende, se entrena, se pule y se perfecciona.

Un **camarero** puede memorizar técnicas, pero la sala no se domina desde la memoria, sino desde la sensibilidad. Por eso, formar no es repetir conocimientos: es acompañar procesos. Es observar, comprender, corregir y elevar.



Formar en sala es, ante todo, formar personas, porque un [camarero](#) no es un ejecutor mecánico: es un intérprete emocional, un puente entre la cocina y el comensal, un creador de armonía. Con esta filosofía desarrollo una formación que se sostiene en tres dimensiones indispensables:

1. La formación técnica: el cimiento de la profesionalidad

La técnica es el primer peldaño del oficio. El camarero que domina la técnica gana seguridad, y un profesional seguro transmite elegancia.

La técnica que enseño no es solo ejecución, sino conciencia: cómo llevar la bandeja sin esfuerzo, cómo realizar un marcaje perfecto, cómo se sirven las bebidas, cómo aplicar un servicio a la francesa y a la inglesa sin ruido, cómo ejecutar un descorche profesional, cómo desbarasar mesas, cómo doblar servilletas, cómo usar con precisión la

PDA, cómo leer las pulseras con chip para conocer régimen, alergias y necesidades especiales, cómo comunicarse con cocina de forma eficaz, cómo seguir el protocolo de alergias y seguridad alimentaria, cómo aplicar PRL, cómo realizar guéridon, flambé y trinchado con armonía.



Cada una de estas técnicas va acompañada de una pregunta esencial: “¿Cómo lo hago para que parezca fácil?” Porque en sala la dificultad no debe notarse.

2. La formación emocional: el alma de la sala

La emoción es la parte más difícil de enseñar y la más necesaria para alcanzar la excelencia. La técnica puede aprenderla cualquiera. La emoción no.

En mis formaciones trabajamos: el control del estrés, la serenidad en movimiento, el uso consciente del tono de voz, la sonrisa real, la lectura del propio lenguaje corporal, el

ritmo profesional sin brusquedades,
la escucha activa, la actitud con los compañeros, la forma de sostener un servicio cuando la sala está al límite.

Un camarero emocionalmente preparado no solo ejecuta; salva servicios.

Es capaz de transformar un mal momento en una buena experiencia. Es capaz de liderar sin imponer. Es capaz de crear confianza y calidez incluso cuando el hotel está lleno y el tiempo corre en su contra. La sala, en definitiva, es un escenario emocional. Y quien domina sus emociones puede dominar el servicio.

3. La formación situacional: la realidad pura del hotel

El hotel es un organismo vivo.

Nada sucede dos veces de la misma forma. Por eso enseño a mis equipos a adaptarse a: picos de ocupación, familias numerosas y con necesidades concretas, clientes sensibles o vulnerables, alergias complejas, cambios bruscos de ritmo, coordinación entre sala y cocina, incidencias inesperadas, ajustes operativos en caliente, reorganización instantánea de rangos, toma de decisiones bajo presión.

Formar es anticipar. Formar es preparar para lo imprevisible. Formar es enseñar a pensar:

“¿Qué podría ocurrir y cómo debo actuar si ocurre?”

Este tipo de formación no existe en los manuales. Solo existe en el servicio real. Y es aquí donde comienza mi metodología aplicada...