

La confianza, motor de la 'nueva normalidad en sala'

A un ponente de cerrar el primer ciclo de ponencias [‘Hablan los Expertos’](#) dedicado a la sala; hoy hablamos con **Roberto Castro**, Maître con una dilatada experiencia en dirección de sala. Dentro de su trayectoria, cabe mencionar su paso por el MB Tenerife de [Martín Berasategui](#) durante la consecución de su primera estrella en la guía Michelin en dicho establecimiento. Además, es el único canario en sala que puede ostentar de llevar en su recorrido, 3 estrellas Michelin!!!.

Gracias a sus conocimientos en el sector de la hospitalidad y en particular, al servicio dirigido a un comensal exigente; actualmente desempeña su labor en [El Secreto de Chimiche](#) (Granadilla de Abona, Tenerife) y se ha consolidado en un referente de excelente atención al público, con un servicio impecable capaz de entender y anticipar los gustos de su variada clientela.

Roberto nos ofrece su visión de cómo generar confianza en el sector restauración de cara al cliente ¿es seguro llevar una servilleta, un cubierto, un plato? ¿qué esperamos los clientes?... profesionales del sector: toca sacar pluma y papel y escuchar a los **expertos**.



‘No es lo mismo Asia que América, ni que Europa. Y tampoco es lo mismo Europa del Norte, que Europa del Sur’

Generando confianza

¿Cómo generar confianza en sala? es la pregunta a la que muchos de este sector tan delicado llevamos semanas dándole vueltas, junto con otras tantas... Esta interrogante, a la par que importante, es compleja.

Esta crisis sanitaria inos ha cogido en bragas a todos!, ni siquiera los pensantes de este país y otros, tienen claro que hacer y como hacerlo. Y cuando hacen algo, siempre lo hacen asesorados por expertos ‘que tampoco saben’...Todo se resume a esperar ver lo que hace China u otros países que comienzan su vida normal, para copiar y para seguir esos pasos. Pero también debemos pensar que no es lo mismo Asia que América, ni que Europa. Y tampoco es lo mismo Europa del Norte, que Europa del Sur.

Dicho esto, tendrían que haber unos cánones sanitarios de seguridad para todos, y luego, cada país y cada comunidad, adaptarlo a su forma de vida, costumbres sociales y tipología del lugar de trabajo (no será lo mismo un Bar de pueblo que un Restaurante Gourmet o que un Restaurante de Hotel, o que un Guachinche..), aunque todos, insisto, deban de cumplir unas medidas mínimas de higiene en cuanto al Covid-19 se refiere.



¿y cómo lo hago?

¿Qué haría yo para generar confianza? sobre todo pensando en 3 elementos que el cliente va a pasar por su boca o incluso, se va a meter en ella, no es lo mismo una servilleta de tela que una de papel, yo que trabajo con tela, las podría individualizar y plastificar y dársela al cliente cuando llegue, pero ¿quien le dice al cliente que ese plástico donde esta envuelta la servilleta no está contaminado?. En el caso de los cubiertos y las copas, se ponen al momento siempre con guantes, esas copas y esos cubiertos están esterilizados con

agua a más de 60 grados (al igual que toda la mantelería), pero, esos guantes que yo estoy usando para ponerle la copa o el cubierto al cliente ¿son los mismos que he usado para el mismo cometido en la mesa de al lado? quiero decir, no puedo tener unos guantes de tela para cada mesa ¡seria una autentica locura! Esas copas, esos cubiertos que yo con tanto cuidado esto poniéndole al cliente ¿quien le garantiza que antes de el llegar, alguien los ha tocado, o estornudado o tosido al lado?

Conclusiones

Creo que ideas pueden haber, y muchas, pero el cliente tiene, 'Y DEBE', confiar en el nombre del Restaurante, en los profesionales que allí trabajan, porque si no es así, da igual lo que implantes, las medidas que pongas, porque siempre habrá una desconfianza brutal que le impida disfrutar de una comida y de todo lo que eso lleva de la mano en un Restaurante.

Cambiar la mentalidad, las costumbres, e incluso las formas cotidianas de las personas frente al Covid-19, va a ser -y con diferencia- lo mas difícil de conseguir. Lo económico se recuperará, las costumbres de un país... será algo mas complejo

Por supuesto, tendremos que darle al cliente la confianza de que estamos haciendo todo lo posible para que se encuentre seguro y a gusto, poniendo todos los medios higiénico sanitarios. Manteniendo separación entre mesas, extremando las medidas de higiene de manos entre en personal, y un largo etc. Pero insisto, el cliente también tiene que querer CREER Y CONFIAR, en los profesionales del lugar. Va a ser un camino largo y duro...cambiar la mentalidad, las costumbres, e incluso las formas cotidianas de las personas frente al Covid-19, va a ser, y con diferencia, lo mas difícil de conseguir. Lo económico se recuperará, las costumbres de un país... será algo mas complejo.