

La excelencia en Sala en tiempos de COVID-19

A todos nos ha tocado vivir una experiencia en el sector turístico que nadie, en el peor de los casos, pudo haber imaginado y, a fecha de hoy, se nos plantean grandes retos e incertidumbres en el sector restauración. Pero quizá el más vulnerable y complejo, se centra en el trabajo de sala. La misma que nos tiene acostumbrados a la cercanía y el trato afable.

La Revista [Cielo Mar & Tierra](#), inicia su ciclo de exposiciones 'Hablan los Expertos' de forma conjunta con Canariasgourmet! y lo hace con el apartado de sala, y en esta ocasión, **Miguel Otero Prol**, Mejor Sala España 2016, Formador Profesional y Asesor; nos deja claves para mantener la excelencia en sala bajo el nuevo contexto que nos dejara el COVID-19.

Los cambios

Como asesor de sala ya les digo que los cambios van a ser muy importantes a partir de la fecha de apertura. En España, la evolución dependerá de las normativas que nos impongan. Debemos estar atentos a las publicaciones de normas que se impondrán en el sector restauración y que afectaran al servicio en sala en los restaurantes, no obstante y tomando como referencia el mercado chino, podemos ir pensando y adelantándonos a la apertura,



Claves para mantener la excelencia en sala

Para empezar, será necesario realizar la prueba del COVID-19 a los empleados. Tomarles la temperatura al incorporarse a su puesto de trabajo, usar guantes y mascarilla, aumentar la revisión de uniformes y las medidas higiénico sanitarias aumentarán! En todo el restaurante se deberá contar con diferentes puntos de dispensadores de gel alcohólico -si son automáticos mejor-, separación entre comensales, límite de aforo, reservas escalonadas, tomar temperatura a clientes o que muestren certificados de salud.

Mesas y menaje

La disposición de mesas no debe estar masificada de platos de presentación con cubiertos etc, se impondrá lo simple, para evitar manipulaciones innecesarias. Lo mejor será dejar la

mesa simple e ir montando según comensales y reservas, tener a disposición del cliente códigos QR para la lectura del menú para que estos puedan hacer los pedidos.

La manipulación del material debe hacerse lo estrictamente necesario para el servicio. Los cubiertos -una vez lavados en lavavajillas- deberán pasarse a la maquina de secado. Posterior a esto, recomiendo introducirlos en una empaquetadora de forma individual o en pareja, las hay que empaquetan hasta 4 cubiertos. En términos de higiene y seguridad, esta la mejor forma, su manipulación será mas higiénica y evitará la continua manipulación. De cara al cliente, brindaría seguridad, ya que pudiera ver que sus cubiertos están esterilizados. Esto podría evitar la utilización de desechables que no estaría a gusto, ni del restaurante ni del cliente, esté último acostumbrado a las comodidades y excelencias de un restaurante específico (no quieren cenar con cubiertos de plástico).

Espacios y proveedores

La propiedad o autónomo debe contratar una empresa para desinfectar todo el restaurante (todos los días), antes de abrir a los clientes.

Toda la mercancía que llegue de los proveedores al restaurante, deberá ser depositada en una zona de recepción donde se desinfectara antes de su traslado a su puesto de venta.

Se le deberá tomar la temperatura a todos los proveedores, con guantes y mascarilla. Hay que tener mucho cuidado con el personal que entre al restaurante sin las medidas higiénicas establecidas.

Gestión de aforo y reservas

Con la limitación de aforo y comensales por mesa, debemos escalonar las reservas para mantener la ocupación dentro de los límites establecidos.

Si antes del cierre de la restauración las reservas tardías o incluso, el no-show causaba pérdidas económicas, ahora con los límites de aforo y comensales, la pérdida de una reserva se vuelve mas caótica para el restaurante. Recomiendo, ahora más que nunca, el depósito de garantía mediante la tarjeta, pero eso deberá decidirlo el propietario del restaurante.

En las reservas que nos lleguen, deberemos como siempre seguir el

mismo protocolo que antes, pero creo que deberíamos mantener una comunicación clara con el cliente: pagos con tarjeta y el margen de tiempo que tiene su reserva si no llama para advertir de un retraso -yo estimaría 15 minutos- si no llega, esa reserva pasa al siguiente cliente.

Esto claro, depende de la ocupación y temporadas, el propietario mejor que nadie sabrá dosificar estas reservas por que cada restaurante es un mundo y depende de muchos factores.



Recepción de clientes y Personal

La recepción de clientes debe ser escalonada como habíamos programado en las reservas, ya que debemos tomar temperatura, revisar los certificados digitales, anotarlos en una lista etc.. y necesitaremos tiempo para todo eso (si estas medidas se implantan en España).

La distancia con los clientes se mantendrán dentro de los márgenes estipulados, tendremos que ver las legislaciones que ponen al respecto, ya que servir un plato por la derecha del comensal, servir el vino, retirar platos de la mesa son acciones que implican una proximidad con el cliente.

El pago de la cuenta se efectuara mediante tarjeta bancaria y el TPV deberá estar plastificado y se desinfectara cada vez que se use.

Conclusiones

Todos estos cambios van a ser brutales para la restauración, por eso esto marcará -indudablemente-, un antes y un después. No todos los restaurantes podrán ejecutar estos cambios por la alta inversión en maquinaria, mobiliario, etc que esto supone.

La limitada capacidad de aforo reduce clientes y con ello, las ganancias y eso llevará a una lógica reducción de plantilla, lo que nos llevará a cerrar, mínimo, uno o dos días para su descanso. Lamentablemente la poca rentabilidad provocará, indudablemente, el cierre de muchos restaurantes.

Lo más importante que tenemos que tener claro, es que debemos ponernos en la situación de un cliente muy exigente para poder entender su MIEDO, si nuestro restaurante cumple las medidas estrictas y más, nuestro cliente estará seguro y satisfecho.

Esperemos recuperar nuestro sector en breve .