

La generosidad del Camarero

Por: Ángel Muñoz Garriga

Profesor Técnico de Formación Profesional

Tras más de treinta años de oficio y después de haber aprendido de tres generaciones de profesionales de sala, uno sabe que el buen camarero no solo es presencia, verborrea o técnica. Un reparto más o menos proporcional entre conocimientos, actitudes y valores sería la fórmula secreta.

Todo esto se adquiere a lo largo de la vida; la educación, el entorno social, el carácter, la propia personalidad, la formación y un largo etcétera, hacen que un individuo pueda ejercer esta profesión.

En todo este conjunto de aptitudes, echo de menos en los últimos años la generosidad, un valor que quizá no se asocie a este trabajo pero que, sin embargo, es imprescindible para ejercer en el comedor.

A menudo oigo al camarero negaciones que retumban en mis tímpanos como blasfemias. No hay nada más fácil para estropear un servicio que negarle a un comensal una petición. Ya se sabe que tener todo aquello que un cliente puede solicitar es imposible; pero, para ello, existe la alternativa, que debemos sugerir con gran dosis de psicología, utilizando nuestros conocimientos sobre el producto, las técnicas de comunicación adecuadas y los recursos que la profesión nos ha enseñado a lo largo de los años. Obtener éxito de estos incidentes es parte importante del trabajo en la sala, donde siempre encontraremos personas insatisfechas por naturaleza e, incluso, mal educadas; pero estas circunstancias no dejan de ser retos profesionales.

La utilización del NO ha estado siempre vetada en este sector y en los últimos años se utiliza con ligereza en los restaurantes. Quizás las nuevas generaciones, que han crecido

en el consumismo dentro de una sociedad individualista, chocan frontalmente con una profesión donde el trabajo en equipo y el servicio a los demás es fundamental. Por ello, debemos realizar una tarea de formación e, incluso, de concienciación con el personal, que en otros tiempos no era necesaria.

La generosidad, por difícil que nos resulte en ocasiones, es necesaria porque el cliente lo nota y lo agradece, y el éxito personal y profesional nos lo exige.