

SENSACIONES Y FELICIDAD EN SALA



TEXTO: Miguel Otero Prol
Mejor Sala España 2016 – Formador Profesional

En la actualidad, la sala está recuperando el terreno que había perdido en estos años donde el protagonismo de los chefs de cocina, le había ganado la partida a los Maitres de sala y su servicio.

Nuestra labor, infinitamente importante, radica en formar al personal de sala para poder estar a la altura de cada servicio y en Canarias, el nivel comienza a tomar forma. Muestra de ello, el oro que en los dos últimos campeonatos de España hemos cosechado por nuestro buen hacer.

¿Cuántos de nosotros hemos estado en un restaurante donde las instalaciones eran una maravilla, su cocina fantástica pero su servicio muy malo y no volveríamos por ese motivo?

En un restaurante debe ir todo de la misma mano, como un buen reloj sincronizado en cada movimiento y con mucha comunicación entre la sala y la cocina para que el servicio tenga fluidez, orden y atmósfera.



De nosotros se espera que seamos unos profesionales y para ello tenemos que estar en continuo aprendizaje y al día de las últimas novedades. Tenemos que ser amables, conocedores de nuestra carta, de nuestro personal, detallistas con los clientes, adelantarnos a sus necesidades... en la sala, somos vendedores de placeres gastronómicos. Tenemos la responsabilidad de transmitir, con todos nuestros sentidos, la máxima y sublime labor de la cocina y así, poder llegar al corazón de nuestros comensales. En totalidad y universalmente en una explosión de sabores completa.

Muchos deciden abrir un restaurante por distintos motivos y hacerlo no es fácil (aunque desde fuera de la barrera lo pareciera). Lamentablemente para los trabajadores del sector hostelería, no es así, pues lleva consigo un importante sacrificio.

¡Se lanzan a la aventura gastronómica! Preparan un restaurante maravilloso con una cocina espectacular repleta de últimas tecnologías, un comedor impresionante, vajilla, cristalería, cubertería, bodega; invirtiendo mucho dinero en ello.

¡Y seguimos! Contratan buenos jefes de cocina ¿y la sala? ya veremos...nada más... En contadas ocasiones se detienen a pensar en el gran escaparate que puede hacer la sala, una gran ventana al público...a los mimos que aporta, que cuida, que aporta. Vendedores de emociones, recuerdos y sensaciones. Un restaurante no es solo la evolución de alimentos, un restaurante también es atmósfera, recuerdos de un buen trato y una sonrisa agradable en un contexto armonioso y profesional del universo de un restaurante.



Después de la gran inversión en el restaurante debemos pensar que, si el personal falla, el fracaso está asegurado. Por lo tanto, debemos formar siempre al personal de sala para que esté a la altura. La inversión en sala es fundamental ya que somos los que estamos en continuo contacto con el comensal y sus primeras impresiones del local.

Para suerte, está cambiando. Hoteles y restaurantes saben que tener una buena cocina no va a ningún sitio sin un buen jefe de sala, su personal y la capacidad de formar equipos.

¿El gran reto en la sala? formarse y formar a nuestro personal, que sientan en su corazón la sala, la cocina y el sabor de cada plato, para así poder transmitirlo a nuestros comensales... un equilibrio perfecto.

El éxito de un restaurante es su personal; formado, ilusionado, motivado, creciendo profesionalmente, alegre; todo esto es lo que percibe el cliente y lo hace volver.

Debemos formar parte de la cocina, ver como se elaboran los manjares, terminar platos en mesa delante del cliente. Tenemos que ser conocedores de ingredientes y manejar las alergias e intolerancias. Equilibrio y conocimiento entre las dos partes. Si el personal de sala siente el restaurante como su casa y a los clientes como nuestros invitados, podemos hacerles partícipes de nuestros sabores y servicio.

En resumen, SERVICIO + COCINA = CALIDAD DE SERVICIO = CLIENTE SATISFECHO = FIDELIZACION DE CLIENTE.

Para ser feliz en la sala tienes que estar enamorado de esta profesión y así poder transmitir estas sensaciones y felicidad a nuestros comensales para que estos puedan disfrutar, no solo de la gastronomía del restaurante, si no del servicio que dedicamos.

Al final de la noche recapitulamos el servicio y la sensación de felicidad de ver como nuestros clientes se han marchado felices y justo ahí, está la estrella que más brilla... esta es la FELICIDAD interior de nuestra sala.