# Los errores de los camareros: sistemas para corregirlos



STE ARTÍCULO es fruto de un depurado estudio por numerosos bares y restaurantes de nuestra geografía, que ha tenido por objeto catalogar a los diferentes estereotipos de camareros que pueblan nuestros establecimientos de restauración. Se ha intentado agrupar, bajo distintos nombres caricaturescos, las características comunes a cada uno de esos grupos.

Las denominaciones utilizadas, todas ellas exageradas, no pretenden faltar el respeto a este valioso colectivo de profesionales, sino que, muy al contrario, lo único que se pretende, bajo los siguientes títulos, es conseguir que el lector recuerde fácilmente a cada concreto perfil que se menciona.

El siguiente texto destaca los principales errores que cometen algunos camareros, pero ello se hace con la finalidad de que sea más fácil detectar esas conductas y a la postre evitarlas.

#### EL CAMARERO "MOSQUITO"

Se caracteriza por moverse con muy alta frecuencia por el comedor, barra o salón, lo que es bueno; pero al mismo tiempo, por tener una propensión irrefrenable a olvidar parte de las comandas y a no aprovechar correctamente sus desplazamientos.

Un clásico ejemplo de camarero "mosquito" que comete este error, es llevar, por ejemplo, una bebida a una mesa y no retirar los platos, vasos o copas utilizadas. Él tiene en mente que el objetivo de su desplazamiento es llevar una comanda, no se plantea aprovechar su viaje para otras funciones. Deja el pedido y se retira. Si es necesario, retornará más tarde con otra misión única. Si son observadores verán que esta conducta, con este y otros ejemplos, se produce con mucha frecuencia en nuestros bares y restaurantes, sobre todo en aquellos de nivel popular.

Protocolo de corrección para falta de memoria: Una vez verificado que el porcentaje de olvidos en las comandas es alto, se debe obligar al camarero a que se acostumbre a utilizar una libreta para tomar nota de la comanda. Los pocos segundos que empleará en escribir serán absolutamente rentables y provocará mayor agilidad en el servicio.

Protocolo de corrección para aprovechar mejor sus desplazamientos: para este caso recomendamos el sistema denominado 2. El método 2, es tan sencillo como que el encargado o jefe del camarero "mosquito", debe inculcar a éste que cada vez que se desplaza para cumplir un objetivo, como mínimo debe cumplir dos. Si la misión es aproximarse a una mesa para anotar la comanda, se auto impone como obligación retornar al origen de su desplazamiento con algo más que una comanda anotada. Así, haber recogido en el retorno vasos sucios, haber anotado una segunda comanda...Si el superior del camarero mosquito, verifica que éste cumple en cada desplazamiento con este requisito, en pocos días el camarero lo hará de forma natural y automática, y lo que es aún mejor, pronto el 2 pasará a ser un 3, y cada vez con el mismo esfuerzo el camarero será mucho más rentable y eficaz, se habrá liberado del síndrome "mosquito".

#### EL CAMARERO "AUTISTA"

Se caracteriza por su extrema inexpresión, que hace que sus cejas casi nunca se muevan, al igual que sus labios que parecen sellados. Suele tener la mirada perdida en el infinito o ligeramente dirigida hacia donde están sus manos. Suele ser un trabajador constante, que atiende por lo general de forma continuada, sin que su

El camarero "mosquito" lleva una bebida a una mesa y no retira los platos; tiene en mente que el objetivo de su desplazamiento es llevar una comanda, no se plantea aprovechar su viaje para otras funciones

ritmo de trabajo se acelere o decrezca por el volumen de clientes. Su característica principal es que no acusa recibo de los pedidos de los clientes.

El cliente que se encuentra con este perfil de camarero, no se da cuenta de que su mensaje ha sido recibido, hasta el momento en que recibe la comanda, antes es imposible, ya que "autista", no muestra reacción alguna de haber recibido el mensaje. Por ejemplo, el cliente pide un café solo corto en la barra, a medio metro están las orejas de "autista", el cliente presume que su pedido ha sido recibido, por la proximidad geográfica con el camarero, ya que no recibe ninguna señal ni acústica, ni gestual de recepción. El cliente ve que "autista" prepara un café, y al ver que le echa leche se apresura a advertir, pero autista sigue con la leche, y finalmente entrega ese café con leche a otro cliente. Casi al mismo tiempo, el cliente víctima de "autista" recibe su café corto. "Autista" lo tenía todo claro, pero el cliente no lo sabía. Esta actitud genera inseguridad en el cliente además de incomodidad. Es una pena porque autista suele trabajar a buen ritmo, pero el cliente, a pesar de ello, se siente poco cuidado, lo que implica mal servido.

#### Protocolo de corrección del síndrome autista:

El superior de "autista" debe entregarle una libreta pequeña con papel cuadriculado y darle la siguiente instrucción: Cada vez que le pidan algo (un café, un bocadillo y bebida, etc.) debe rellenar una cuadrícula con una x y escribir al lado: "muy bien Sr. o muy bien Sra.".

El tercer día, si ha cumplido las instrucciones, después de la X tan solo deberá escribir, MB Sr o MB Sra., transcurridos dos días más cumpliendo este protocolo, "autista" dejará de serlo y se convertirá en un camarero que añadirá a su innata capacidad de trabajo, una comunicación con el cliente, cuanto menos, aceptable.

#### EL CAMARERO "LENGUA LARGA"

Se caracteriza por su exagerada e incontrolada capacidad de comunicación, patología que le obliga de forma incontrolada a intentar establecer una conversación con cualquier cliente que se ponga al alcance de sus cuerdas vocales y su aparato auditivo. Es un ejemplo de cuando el mal uso de nuestras cualidades se convierten en nuestro peor enemigo. Todos estaremos de acuerdo, que para un profesional de la sala, tener capacidad de

La característica principal del camarero "autista", es que no acusa recibo de los pedidos de los clientes. Esta actitud genera inseguridad en el cliente además de incomodidad

comunicación es algo positivo. Lo es y mucho en la profesión de camarero, ya que para comunicarse hay que prestar atención al interlocutor, en nuestro caso el cliente. Si un camarero centra su atención en el cliente tiene mucho ganado para ser un gran profesional. "Lengua Larga" presta atención al cliente pero de forma incontrolada.

¿Cómo sabemos que un camarero sufre el síndrome de lengua larga? Si hace lo siguiente seguro que lo sufre: impone conversación al cliente habitual que llega acompañado de un tercero, por ejemplo dirigiéndose a él de la siguiente forma: "Hoy llega más tarde que de costumbre", el acompañante del cliente no tiene por qué saber sus costumbres. También habla a un cliente que está leyendo, explica a un cliente cosas de otro que afectan a su consumo o vida privada, cuando no tiene interlocutor concreto, alza la voz mirando a todas partes para ver si alcanza algún cliente que le preste atención, etc.

Protocolo de corrección del síndrome "lengua larga": El jefe de "Lengua Larga" debe imponerle que, cada vez que acabe de servir a un cliente, se aleje de él con inmediatez, como si tuviera a un sediento esperándole. El mensaje es: sirves con cortesía y al terminar añades "señor" y después giro de 90% y desplazamiento rápido. Tiene prohibido saludar en la distancia. El "Buenos días" se dice a menos de un metro de distancia. Prohibido hablar desde lejos, prohibido hablar alto, solo puede estar junto al cliente si está sirviendo. Estas prohibiciones se deben aplicar durante seis semanas. Si se cumplen las prohibiciones en la mayoría de casos el camarero es recuperable.

#### EL CAMARERO PREOCUPADO

Se caracteriza por mostrar casi de manera permanente un rostro preocupado. Lo hace cuando teclea el ordenador para cerrar una cuenta. Parece que esté enfrentado a un problema de investigación matemática. A medida que un cliente le pide algo, su rostro expresa mayor preocupación. Finalmente, el cliente que se cruza con "Preocupado", tiene tendencia a reducir su consumo, ya que a nadie le gusta generar preocupaciones a terceros. En la mayoría de casos este tipo de camarero, no es que sea un hombre realmente preocupado, sino simplemente se trata de una postura de una especie de "tic" facial.



Al camarero "Preocupado", se le debe explicar que en los establecimientos donde el personal sonríe y trabaja con imagen de alegría, se vende más

Protocolo de corrección del síndrome preocupado: es muy sencillo, el superior debe pedir a "Preocupado" que se deje hacer dos fotos de su cara. Una en postura normal para él, es decir con gesto de preocupación y otra, en la que su rostro refleje una leve sonrisa insinuada. "Preocupado", cada vez que atiende un servicio debe marcar con lápiz una X, en el reverso de cada una de las fotos. Al acabar el servicio, borra las marcas y al día siguiente repite el proceso. Debe continuar con el mismo proceso un mínimo de 5 días. De esta forma, el camarero se da cuenta de la diferencia de imagen que transmite él mismo con una u otra actitud.

Previamente a iniciar esta terapia se le debe explicar a "Preocupado", que en los establecimientos donde el personal sonríe y trabaja con imagen de alegría, se vende más. Y no es una opinión, sino que muy al contrario, es un dato objetivo y verificado.

#### EL CAMARERO DEDOS LARGOS

Se caracteriza por aproximar de forma inevitable, las yemas de sus dedos a los alimentos sólidos o líquidos que sirve. Es bastante habitual encontrar a este tipo de camarero, en establecimientos de precios bajos. Parece como si por dar un servicio barato, estuviera permitido coger los vasos metiendo los dedos dentro, transportar un bocadillo con un dedo encima para que no se desmonte, coger un puñado de patatas fritas con las manos para servirlas con mayor rapidez en el plato, etc. Esta conducta, además de los peligros higiénicos que puede llegar a generar, crea una imagen nefasta del establecimiento en el cliente.

Protocolo de corrección del síndrome "dedos largos": Es muy sencillo, se debe obligar a "dedos largos", a llevar guantes blancos durante una semana. Cada día, al final del servicio, se debe verificar si las puntas de los dedos de los guantes están manchadas.

Si el último día de la semana aún lo están, la medida se debe aplicar 5 días más, y así sucesivamente hasta que comprobemos que los guantes están limpios.

#### EL CAMARERO RUIDOSO

Se caracteriza porque toda su actividad se realiza acompañada de ruido que él mismo genera por la falta de precisión en la realización de su trabajo. Si la mano del camarero aguanta el plato hasta depositarlo encima de la barra la operación es silenciosa, si por el contrario el camarero, cuando el plato aún está a unos centímetros de la superficie de la barra, ya lo suelta, se genera ruido. "Ruidoso" actúa siempre de esta última forma. Lo hace con todo, parece que necesita confirmar que realiza un acto con el ruido. Tiene la sensación de que si no hace ruido es que no trabaja. "Ruidoso" no es consciente de que el ruido molesta a los clientes.

Protocolo de corrección del síndrome "ruidoso". Para corregir a "ruidoso", nuestro gran aliado serán las servilletas o trapos de tela. Se debe obligar a "ruidoso" a que coloque en la bandeja que utiliza un trapo de tela; si coloca platos o tazas encima de la barra, cafetera o cualquier otra superficie, igualmente éstas, deben estar protegidas con un trapo o servilleta de tela.

El mismo procedimiento con todos los utensilios que manipule. Si "ruidoso" es especialmente estridente al preparar un café, golpeando la cafetera, deberemos colocar sobre ésta cualquier muñeco de juguete cuya estabilidad sea precaria. Su caída servirá a "ruidoso" para advertirle que se ha enfrentado a la cafetera con excesiva fuerza, generando excesivo ruido. La utilización de las servilletas y, en su caso, el muñeco mencionado, se deberá mantener hasta que notemos que la emisión de ruido se reduce.

En próximos números de Bar & Restaurante iremos incluyendo más perfiles de camareros con patologías que afecten a su productividad, pero, para ello, antes hemos de dejar trabajar más a nuestros observadores, para que localicen más perfiles realmente frecuentes en nuestra hostelería.

No olviden que las conductas aquí expuestas perjudican la facturación de cualquier establecimiento de restauración. No corregirlas, nos cuesta dinero cada día. ●



# El cliente no me paga, ¿qué hacer?

MEJOR PREVENIR QUE CURAR: LO PRIMERO, RECABAR DATOS DEL CLIENTE POR SI HAY QUE REQUERIRLE EL IMPAGO

UCHOS HOSTELEROS se han encontrado en esta situación: "El cliente no me paga". Como es un hecho que nos puede ocurrir, es preciso estar prevenido y tener una serie de pautas establecidas que nos sirvan para hacer frente a este problema. Antes que nada, hay que tener en cuenta que para facilitar la reclamación de una deuda es muy importante que hagamos las cosas bien desde un principio. En este sentido debemos de obtener la máxima información del cliente para poder facilitar la reclamación de la deuda impagada.

Por eso es imprescindible que actuemos recabando datos del cliente a través de distintos elementos. Uno de ellos puede ser la reserva que realice el cliente. Es preciso que nos facilite nombre y apellidos, y un número de teléfono con la excusa de enviar un sms confirmando su reserva. Este método también se puede utilizar con el cliente que no realiza reserva y se presenta o bien a la hora de la comida, o de la cena. En este caso podemos persuadir al cliente diciéndole que tome una copa en el bar del restaurante hasta que su mesa esté preparada, indicándole que recibirá un sms cuando la mesa esté lista.

Una de las últimas medidas que se están tomando en el sector consiste en solicitar una pequeña cantidad en concepto de reserva, y que habitualmente se carga en la tarjeta de crédito del cliente. Este elemento es muy importante, ya que tenemos en nuestro poder un dato relevante, por cuanto si hay un intento de impago siempre podemos cargar el importe de la factura a la tarjeta de crédito que el propio cliente nos ha facilitado.

También resulta enormemente útil las notas de las consumiciones, y la posibilidad de contar con algún testigo, ya sea del personal del establecimiento o bien de algún cliente.

Una vez se ha confirmado el impago, y evidentemente el cliente ha desaparecido del local, podemos actuar de varias formas para afrontar el problema.

Se puede solicitar una pequeña cantidad como reserva, y cargarla en la tarjeta del cliente, para, en caso de impago, poder cobrarle directamente lo pendiente

En un primer momento, se puede reclamar a través de requerimiento de pago de la deuda. ¿Qué tiene que incluir este documento?

- Origen de la deuda: descripción del servicio prestado, fecha, etc.
- Fecha del vencimiento de la deuda.
- Requerimiento de pago con el plazo bien indicado.

En caso de que el requerimiento no sea atendido, surgen dos caminos para satisfacer la deuda pendiente, uno por la vía civil, y el otro por la vía penal.

#### SI SÓLO QUIERO DINERO, MEJOR LA VÍA CIVIL

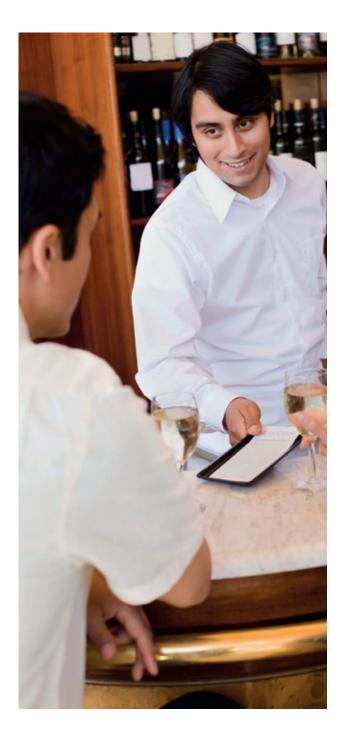
Si el hostelero que ha sufrido el impago opta por reclamar por la vía civil, debe de presentar un documento con todos sus datos y los datos de la persona/ sociedad deudora y una explicación del origen de la deuda. Acompañaremos este escrito con los documentos que prueban la existencia de dicha deuda- además de la factura y la hoja de encargo, aportamos el burofax como prueba.

Una vez presentado el escrito en el juzgado correspondiente al domicilio del deudor, el juez exigirá el pago en un plazo de 20 días. Existen tres posibilidades:

- 1. Que el cliente pague.
- 2. Que se oponga. Si la cantidad no supera los 6000 euros el procedimiento continúa por vía civil y se inicia un juicio oral en el que el juez convoca a las partes. En este caso, se necesita abogado y procurador.
- 3. Que no conteste. En este caso el juez examina el caso y, si falla a nuestro favor, decretará la ejecución de los bienes del deudor para satisfacer la deuda.



Si el impago es inferior a 400 euros y la sentencia penal es favorable al hostelero, el denunciado deberá pagar una multa de entre 200 a 300 euros, además de indemnizar al establecimiento



## PARA COBRAR, SER INDEMNIZADO Y CASTIGAR AL CULPABLE, LA VÍA PENAL

La otra posibilidad para cobrar es la vía penal. La principal ventaja es que la competencia es el domicilio de residencia del perjudicado, que somos nosotros, por lo que será el deudor quien deba desplazarse para defenderse en el juicio, y para evitar el desplazamiento y el coste puede optar por pagar.

La Jurisprudencia considera como estafa la actuación consistente en presentarse como cliente de un establecimiento hotelero, instalarse en él y marcharse sin haber satisfecho la totalidad o una parte de los servicios recibidos (así, entre otras muchas, sentencias del Tribunal Supremo de 11 de noviembre de 1983, 2 de marzo de 1990, 17 de marzo de 1999, y 1 de marzo y 2 de noviembre de 2000). En efecto, es amplia la Jurisprudencia que han ido diseñando estos delitos que castizamente ha denominado Quintano como de «gorronería» (hospedaje, consumiciones en establecimientos de comida o bebida y transporte impagado). En Castilla - La Mancha podemos citar la Sentencia 29/2009 de 10 de marzo de la Audiencia Provincial de Albacete, y la Sentencia 27/2005 de 3 de octubre de la Audiencia Provincial de Ciudad Real, entre otras. Además, las sentencias del Tribunal Supremo de 1 de marzo y 2 de noviembre de 2000 y de 26 de marzo de 2001.

El primer paso es presentar la denuncia, bien en los juzgados, bien en el cuartel de la Guardia Civil o en la comisaría de policía más próxima. Recomendamos en la Guardia Civil, pues es normal que realicen alguna actividad de comprobación, investigando antecedentes penales, domicilio y quedando en su base de datos para futuras ocasiones, la conducta del denunciado. Se han dado ocasiones que por estas denuncias se han localizado y detenido a personas que se desplazaban de un establecimiento a otro, sin pagar las correspondientes facturas.

Para probar la deuda se puede presentar la factura, la hoja de encargo, notas de consumiciones, el burofax reclamándola, incluso testigos A la denuncia se debe acompañar toda prueba de su estancia: confirmación de reserva, factura, notas de consumiciones, llamadas, etc.

El Juzgado, si localiza al denunciado le citará para el juicio, al que debe acudir con los testigos que puedan aportar su testimonio.

Si el denunciado paga, se puede y se debe presentar un escrito comunicándolo, y si se quiere solicitar que se ponga fin al procedimiento, pero el juzgado, puede cerrar el asunto, o actuar de oficio y continuar el procedimiento hasta la sentencia. Por ello, se debe tener en cuenta que cuando se presente la denuncia, puede que no haya vuelta atrás. Si la sentencia es favorable al hostelero, el denunciado sufrirá la condena y la obligación de indemnizar al establecimiento. La cuantía de la condena dependerá de la cifra de lo estafado. Si es más de 400 euros, es delito, y el artículo 249 del Código Penal, establece una pena de prisión de seis meses a tres años, que en la mayoría de los casos, no implicaría la entrada en prisión, si la pena es inferior a dos años y paga la responsabilidad civil.

Si la cuantía de lo no pagado, es inferior a 400 euros, es falta y el artículo 623 del Código Penal lo castiga con localización permanente de cuatro a 12 días o multa de uno a dos meses. Esto se concreta, en la práctica, en una multa de 200 a 300 euros, además de indemnizar al establecimiento.





## presenta su Brunch de los domingos

En "La Llave de Oro" cada domingo desde las 13:30 horas hasta las 16:00 horas.

El Brunch Wellington es una ocasión perfecta para degustar cada domingo nuestras exquisitas propuestas gastronómicas donde podrá probar las famosas ostras Sorlut, el diamante de foie con uvas o alimentos tan tradicionales de nuestra cultura como el surtido de embutidos ibéricos, la paella mixta o la tabla de quesos extremeños; acompañándolo todo para deleite de los más golosos, de la suculenta pastelería elaborada cada día de forma artesanal en el Obrador del Wellington.



#### EL SERVICIO DE BUFFET COMO FÓRMULA DE RESTAURACIÓN

#### Tipos de montaje, técnica y servicio. 2ª Parte.

Como ya expliqué en el anterior artículo, el tipo de comida, también puede determinar el montaje a realizar, así como todos los complementos, tanto de servicio como de ambientación que se crea oportuno, teniendo en cuenta que hoy en día se valoran más los montajes planos, sencillos y austeros, prevaleciendo la calidad de la materia prima, la cocción exacta y el respeto por las temperaturas, por encima de montajes cargados, barrocos y, permítanme decirlo, llenos de obstáculos que impiden un correcto autoservicio.

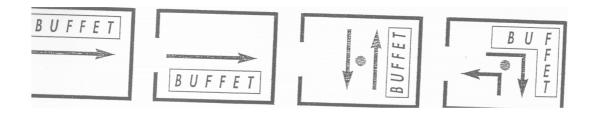
#### -LAS DISTINTAS FÓRMULAS DE APLICACIÓN.

#### Primera fórmula:

La primera fórmula corresponde al inicio de la evolución del buffet. Se trata simplemente de una mesa longitudinal de quita y pon, sobre la que se disponen una serie de bandejas con diversos productos.

Es un buffet frontal, donde el cliente tiene que coger su plato, al inicio de la mesa, y pasar por todo lo largo. Los platos de su elección pueden ser servidos o no por el personal del establecimiento.

Esta fórmula se sitúa principalmente en alguno de los laterales de la sala.



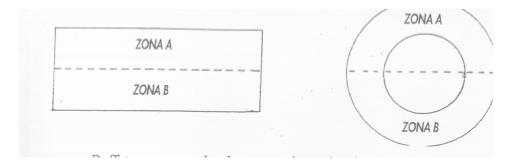
Sólo acepta un circuito, de derecha a izquierda o viceversa. Si admitiese dos circulaciones contrarias, la gente chocaría entre sí. El sentido de la marcha se elige basándose en la distribución de las mesas, la entrada del salón, etc. Es muy recomendable que el cliente disponga de todos los útiles de servicio en cada sección o grupo de viandas, con el fin de respetar siempre una misma dirección. El montaje es muy sencillo, puesto que se limita a unas mesas vestidas, con un coste reducido de instalación. También cabe decir que tiene poco atractivo visual aunque disponga de platos muy bien elaborados al quedar deslucidos por el soporte donde se exhiben. Es difícil poder mantener unas normas de higiene en la distribución, temperatura y conservación, al carecer de maquinaria adecuada. El recorrido unidireccional hace que el cliente deba mantener colas.

Pg. del Taulat, 243 Tel.: 93 453 29 04 www.eshob.com

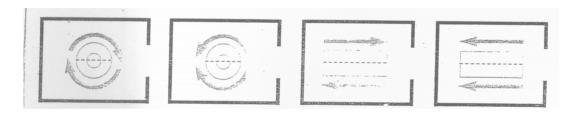


#### Segunda fórmula:

Una segunda opción fue, y sigue siendo, la movilización del buffet hacia la zona central y la búsqueda de otras variedades formales que desembocaron en mesas circulares o cuadrangulares. Existe una mayor movilidad de la clientela siempre y cuando el sistema doble su oferta.



Buffet con mesas circulares y cuadrangulares.



Direcciones de los buffets con mesas circulares y cuadrangulares.

La oferta de la zona A tiene que ser la misma que la de la zona B. Pueden existir diferencias en la distribución de los platos para realizar una presentación más espectacular o colorista (ejemplo: el inicio del buffet puede estar, en la zona A, a la derecha y en la zona B, a la izquierda), pero deben tener la misma oferta. Esta modalidad de buffet también puede ser asistida o no.

En los hoteles de gran capacidad y de carácter vacacional como Resorts y Complejos Turísticos, pueden tener entre tres mil y cuatro mil personas para comer. Será necesario adjudicarles en recepción un turno de comida: Desayunos de 7,30 a 8,30-8,30 a 9,30 y 9,30 a 10,30. Almuerzos de 12,30 a 13,30-13,30 a 14,30 y 14,30 a 15,30. Cenas de 19,30 a 20,30-20,30 a 21,30 y 21,30 a 22,30. De esta manera se contenta a las diferentes nacionalidades y necesidades de cada una de ellas. Normalmente el comedor es inmenso, e inclusive hay que dar algún plano de localización de numeración de mesas y asignación de buffet, puesto que existen varios repartidos por el salón, aunque con la misma oferta cada uno de ellos. Normalmente los muebles están equipados

Pg. del Taulat, 243 Tel.: 93 453 29 04 www.eshob.com



con zonas de frío y conservación en caliente tanto en la superficie de exposición para el cliente, como en el interior para la conservación de reposiciones, puesto que de esta manera se evita perder tiempo en los viajes a cocina. Es importante prever personal de servicio en cada buffet con carros de desalojo y desbarase de bandejas y fuentes. Normalmente se comunican con "pinganillo" con la cocina a fin de que asignen el numero de buffet y preparen reposición del mismo, para evitar tiempos inútiles de espera en la cocina, mientras en el buffet circulan tranquilamente entre 80 o 90 personas.

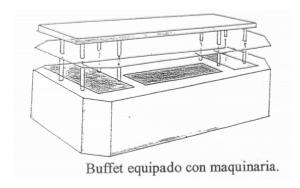
Esta fórmula se sitúa principalmente en el centro de la sala, aunque también puede situarse en otras zonas siempre que permita una doble circulación.

Admite un solo sentido de la marcha por ambos lados de la mesa, o bien dos sentidos de marcha contrarios, pero alternativos, uno por cada lado de la mesa. La elección de alguna de las dos modalidades se hace según los criterios antes establecidos, aunque cabe destacar que las direcciones alternativas permiten una mayor accesibilidad desde cualquier punto del comedor.

#### Tercera fórmula:

Una presentación similar a la anterior pero con muebles fijos y diseñados específicamente para cumplir la función de buffet es otra fórmula a tener en cuenta.

Esta modalidad se basa en muebles equipados con maquinaria para poder realizar el mantenimiento de la comida en buenas condiciones sanitarias y de temperatura.



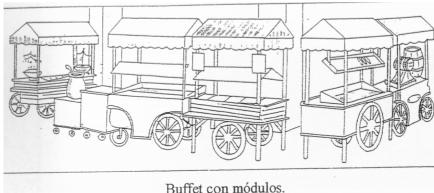
Se coloca en la sala como en el caso de la segunda fórmula. También se circula de la misma manera. Se aumenta el atractivo visual de las composiciones, así como las normas de higiene, temperatura de servicio y conservación de los manjares, permitiendo una mayor agilidad y rapidez en el servicio. Por el contrario decir que tiene un mayor coste de instalación al ubicarse en espacios fijos, pudiendo restar espacio de mesas.

#### Cuarta fórmula:

Nos referimos a los denominados buffets integrales los cuales presentan todas las posibilidades descritas anteriormente y algunas más: como la preparación de algunas especialidades a la vista del cliente.

Pg. del Taulat, 243 Tel.: 93 453 29 04 www.eshob.com



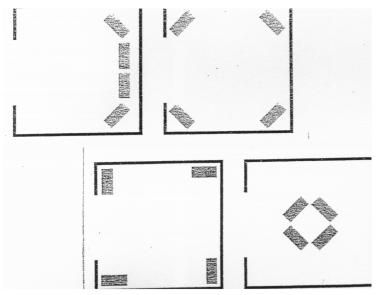


Estos buffets integrales con separación de zonas y posibilidad de cambios posiciónales representan la cúspide del sistema de buffet.

Este sistema puede ser fijo o móvil; recomendamos utilizar el buffet modular móvil por las ventajas que ello representa. Se trata de instalar módulos con ruedas, lo que permite moverlos en función de las necesidades del servicio. Se facilita así el cambio de distribución general del buffet cuando, por ejemplo, se detecta que a la clientela le agradaría un cambio. También es útil para amoldarse a otros servicios, por ejemplo el del banquete.

Este sistema se basa en la filosofía del "scramble", que supone crear módulos de presentación y servicios especializados en un tipo determinado de productos.

Con este sistema, el buffet se puede situar en línea, un modulo al lado del otro, uno en cada esquina del local, etc.



Localizaciones del buffet con módulos.

Pg. del Taulat, 243 Tel.: 93 453 29 04 www.eshob.com



La circulación se basa en el principio del "free flow". No se establece una obligatoriedad de dirección. Es el propio cliente quien establece su flujo de circulación. Además de favorecer las normas de higiene, temperatura y conservación, posibilita el cambio de estructura de módulos, según temática, tipo de comida, afluencia de clientes, etc.

Todos los sistemas vistos hasta ahora se basaban en la reposición desde la cocina al buffet, tanto en materia de productos alimenticios, como de material y elementos de servicio como vajilla, cubertería, cristalería, loza y complementos en general, pero con éste último se tiende a acoplar al buffet armarios frigoríficos y carritos calientes para realizar la reposición durante el servicio.

Por último, decir que hoy en día y, gracias al trabajo de I+D+I de la industria de infraestructura y maquinaria, el sector puede disponer de auténtica maravillas del diseño que favorecen un ambiente e interiorismo excepcionales, a la vez que favorecen la reposición y composición rápida de las ofertas gastronómicas y facilitan la localización y autoservicio por parte del cliente, optimizando espacios y adaptando su estructura a las necesidades globales del establecimiento.

En el próximo artículo les hablaré sobre las tendencias en materia de colocación de manjares y decoración global del espacio.

Les espero en el próximo artículo.

Hasta pronto.

Xavier Martínez Aguilar Profesor de Calidad de Servicio y Atención al Cliente ESHOB (Escuela Superior de Hostelería de Barcelona).

> Pg. del Taulat, 243 Tel.: 93 453 29 04 www.eshob.com

# Camareras y camareros. La importancia de la belleza para facturar más



N EL número 79 de Bar y Restaurante, se publicó un artículo especial que trataba los diferentes tipos de camareros a partir de su forma de actuar. En ese artículo desde la descripción de los diferentes perfiles de camareros, a partir de su conducta profesional, se establecían medidas concretas para que cada uno de los camareros encajados en los diferentes tipos pudiera mejorar su función laboral y contribuir a que el establecimiento mejorara la calidad del servicio y el volumen de facturación. Y es que los camareros son determinantes en el éxito o fracaso de un restaurante o bar.

En efecto, los camareros son casi siempre el primer contacto con el cliente, además contactan con él en el momento más importante: cuando más capacidad de comer y beber tienen. El cliente, al llamar al camarero, No les quepa la menor duda que, en igualdad de pericia profesional, siempre venderán más las guapas y guapos que los feos. No es opinión, así lo avalan los estudios y resultados mercantiles

aún no ha comido ni bebido, le llama para comer o beber y lo hace porque tiene hambre o sed en la mayoría de los casos. El camarero sabe que venderá, más o menos pero prácticamente siempre venderá. ¿Se imaginan un vendedor de coches que supiera que cuan-

do alguien entra en su concesionario lo hace porque ya ha adoptado la decisión de comprar un coche de tipo A o B, pero que uno u otro comprará? El vendedor de coches, si estuviera en la posición de un camarero, solo debería preocuparse de conseguir vender el coche mejor para el cliente y que tuviera mayor margen comercial, o en su caso, intentar que comprara más de un coche.

Este ejemplo sirve para entender que, desde el punto de vista de la oportunidad de generar venta, el camarero está en una posición privilegiada con relación a otros trabajadores o profesionales que prestan servicios y de cuya actuación depende el volumen de venta.

Los camareros, por lo expuesto, ya tienen parte de su trabajo hecho. Por ello es necesario que sean instruidos para conseguir que el cliente que casi siempre, por no decir siempre, quiere consumir, lo haga bien, en abundancia y con adecuación a sus características. El camarero no puede ser un simple transportista o mensajero de bebidas y comidas, es mucho más importante, en sus manos está el alimento del cliente, el placer, la ilusión, la salud, la excepción, muchas cosas. El camarero tiene capacidad con su sola intervención de modificar de forma trascendente la orden de compra de producto del cliente. Esta modificación puede ser positiva o negativa, en función de la conducta del camarero, tal como analizamos en el artículo "Los errores de los camareros: sistemas para corregirlos", publicado en el susodicho nº 79 de Bar & Restaurante.

La conducta del camarero siempre es trascendente, pero no solo la conducta es importante, sino que también otros muchos aspectos lo son.

Así, en otro artículo de la revista –número 80– analizábamos "*La importancia del uniforme del personal de sala*" de cara a potenciar la imagen de marca del restaurante y, en definitiva, de incrementar las ventas.

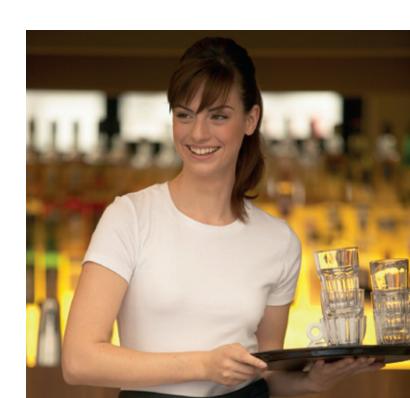
En este artículo nos vamos a fijar en otro importante aspecto de la imagen de nuestro Bar o Restaurante que, por diversas razones, no se suele tratar con sinceridad y objetividad, entre otras razones porque hoy en día parece que no es socialmente correcto. No se asusten, simplemente vamos a hablar de la belleza. ¿Vende más un camarero o camarera guapa que una fea? Nos les quepa la menor duda que en igualdad de pericia profesional (operatividad, capacidad de comunicación, etc.) siempre venderán más las guapas y guapos que los feos. Lo sentimos pero no se trata de una opinión, sino que,

muy al contrario, de una afirmación sustentada en diversos estudios prácticos.

En igualdad de actitud y aptitud, el guapo vende más que el feo. No es una debilidad de nuestro tiempo, no olvidemos que la filosofía que fue origen de nuestra civilización, la griega, identificaba la belleza con la felicidad. Y esa vieja creencia tan en boga en la época de Sócrates, la han aprovechado y aplicado los grandes líderes del marketing actual.

El ejemplo más radical en este sentido se ha producido en los últimos años en uno de los sectores más castigados por la crisis mundial: el textil, el de las prendas de ropa. Este sector se ha tenido que enfrentar a una dura competencia en un período de recesión económica. Para buscar clientes, muchos de los establecimientos de venta de ropa han optado por fichar exclusivamente a vendedoras y vendedores guapos (abercombrie.com, entre otros ejemplos), que, además, son obligados a vestir de forma que su belleza se pueda apreciar con la máxima extensión y profundidad posible con el único límite de no contravenir las normas de decoro social generalmente admitidas. Es decir, para entrar a trabajar en estos establecimientos, además de saber vender ropa, hay que ser guapa o guapo. Sí, no nos asustemos, no aceptan feos, ¿ y por qué lo hacen éstos empresarios? Lo hacen porque saben que, en igualdad de actitud y aptitud, los guapos venden más que los feos, no por otra razón.

En el mundo de la restauración, la técnica de fichar belleza se ha utilizado casi exclusivamente en el sector de discotecas y establecimientos similares pero curiosamente, este criterio de selección, en general, aún no



Muchos establecimientos de venta de ropa han optado por fichar exclusivamente a vendedoras y vendedores guapos que, además, son obligados a vestir de forma que su belleza se pueda apreciar con la máxima extensión y profundidad. Los empresarios lo hacen porque saben que de esa forma venden más

se ha trasladado al sector de restaurantes y bares con horario diurno.

España es una de las primeras potencias del mundo en el sector turístico y una de las razones de estar en la cabeza mundial de esta estadística es la calidad y diver-

#### CLÁUSULAS CONTRATO CAMARERO O CAMARERAS POR HORAS

 "El/la trabajador/a prestará sus servicios como Camarero/Camarera, A TIEMPO PARCIAL, siendo la jornada ordinaria de trabajo de \_\_\_\_\_\_ ( número de horas al día) HORAS, siendo esta inferior a la de un trabajador a tiempo completo comparable.

La distribución de trabajo será de modo ininterrumpido desde las 13 horas a las 16 horas".

- "La duración del presente contrato se extenderá desde el día 26 de abril de 2013 hasta el día 27 de abril de 2013, inclusive, abarcando por tanto dos días de jornada laboral".
  - \* Cláusulas para un contrato de duración determinada adaptado a la Reforma Laboral aprobada por Real Decreto Ley 3/2012

sidad de nuestra restauración. Por ello es necesario que nuestro sector esté siempre al día y ello implica probar nuevos sistemas y métodos. En este sentido es conveniente que un restaurador, cuando se plantee contratar a un nuevo camarero/a, tenga en cuenta el tema de la belleza. La máxima a considerar, por dura que parezca (son más los feos que los guapos), es que, en igualdad de aptitud y actitud, el guapo vende más que el feo y, por ello, si quiere ganar más dinero debe fichar a camareras y camareros guapos. No olvide que el concepto de belleza es universal, no necesita a un experto para detectar la belleza, en general, todos la sabemos descubrir y en general, también la mayoría de seres humanos coinciden en los criterios de valoración de la belleza.

Una vez tenemos una plantilla guapa debemos dar instrucciones para obtener de cada miembro del equipo el máximo partido de sus cualidades. En este sentido, en la medida de lo posible, es mejor que la camarera guapa atienda a los caballeros y el camarero guapo a las señoras. Aunque parezca primitivo, es cierto que siguiendo este criterio tan básico se incrementa el volumen de las comandas y por ello de la facturación. Es lo que hacen muchos empresarios de diferentes sectores, después de analizar el comportamiento de los clientes.

Dicho lo anterior, que se apoya en la fuerza de los hechos y los resultados mercantiles, tampoco podemos olvidar que la auténtica belleza del ser humano la que no se marchita, cuando existe, está en su interior.

## PRUEBA PARA PONER EN PRÁCTICA EL CONTENIDO DEL ARTÍCULO

1. Publicar anuncio en algún portal de ofertas de empleo. Estos portales (Infojobs, Infoempleo, Laboris, etc) ofrecen servicios, previo pago, a las empresas que quieran darse de alta para buscar candidatos, pero todos disponen de ofertas de bienvenida que permiten poner anuncios gratuitos. Así por ejemplo, Infojobs permite publicar un anuncio gratis que estará visible 60 días o Laboris, por darse de alta oferta, dos anuncios sin coste. Este tipo de ofertas se adaptan perfectamente a nuestra prueba.

#### El texto de anuncio puede ser:

"Bar-Restaurante, necesita Camarera o Camarero. Por razones de marketing los candidatos deben ser especialmente atractivos".

- 2. La legislación laboral permite concertar contratos a tiempo parcial por horas al día, lo que se adapta perfectamente a la prueba que les proponemos. Como verán, se acompaña a este artículo un modelo de cláusulas a incluir en un contrato de este tipo.
- 3. Inicialmente el nuevo/a camarero/a debe estar presente en las horas de mayor afluencia de público y su actividad primordial debe ser estar en contacto con los clientes. Una buena idea para probar la aptitud y actitud del camarero, y conseguir a un tiempo que contacte con muchos clientes del establecimiento, es encargarle que presente una nueva creación de nuestra cocina. Puede ser algo sencillo, como una simple tapa nueva, que no sea cara y se pueda dar a probar de forma fácil. Por ejemplo, sobre una tostadita cuadrada de bolsa, de las más pequeñas, untar tomate y cubrir toda la superficie con aceitunas sin hueso partidas por la mitad más una gota de aceite.

Se trataría de colgar, con unos días de antelación, en las puertas de nuestro bar unos carteles que anuncian que de 13h. a 15h se presentará el nuevo canapé de la casa al que le ponemos un nombre "colinas verdes" por ejemplo, o cualquier otro que considere oportuno.

El coste de más de cien canapés de este tipo de canapé no supera los 10 euros.

4. El regalar los canapés nos permitirá ver si el camarero comunica bien con los clientes y lo más importante si vende más productos. Así podremos evaluar el resultado de un camarero en un espacio de tiempo muy reducido.

En el 80% de los supuestos, en camareros con características profesionales similares, venderá más el que sea más guapo o guapa. Insistimos no es cuestión de opinión.

Hagan la prueba.

## **BBVA** SALUD

Contrata ahora y benefíciate de:

- > Hasta 5 MESES GRATIS¹ por asegurado
- > Sin preexistencias<sup>2</sup>

Cuidarse es elegir el seguro de salud con más ventajas para ti, tu familia y tu empresa

39.90

#### **BBVA Más Salud**

#### TU SALUD. CADA DÍA MÁS CERCA

> Producto de asistencia sanitaria completa a través de cuadro médico

- > Cobertura dental: 25 servicios incluidos
- > Con posibilidad de personalizar con las coberturas que más te convengan

#### SIN CARENCIAS<sup>2</sup>.

#### **BBVA Salud Pymes**

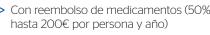
#### **CUIDAMOS DE LA SALUD DE TUS EMPLEADOS**

- completa en la modalidad que más te
- > Con reembolso de medicamentos (50%
- > Sin copagos

contacta con tu oficina BBVA más cercana

> Sin carencias<sup>2</sup>

> Producto de asistencia sanitaria convenga: cuadro médico o reembolso > Cobertura dental: 40 servicios incluidos



Para más información y contratación,

Aseguradora: Producto coasegurado al 50% por BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros y Sanitas, S.A. de Seguros, Ambas entidades inscritas en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con las claves C-0502 respectivamente. Mediador: BBVA MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA-SEGUROS VINCULADO, S.A Sociedad inscrita en el Reg. Administrativo Especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y dispone de capacidad financiera.

Todos aquellos newso assignated as responsabled as a constant and a constant and a constant as a con

# Cómo prevenir plagas en hoteles, bares y restaurantes



ACE UNOS años me encontraba dispuesto a cenar en el restaurante de un hotel de lujo en la paradisiaca isla de Bali. El restaurante no podía ser más espectacular, la decoración, el ambiente, el servicio, la presentación de los platos..... era nuestra primera noche en Bali y la cosa no podía pintar mejor. Estábamos justo delante de uno de los buffet más impresionantes que había visto, intentando que mi plato no rebosara de tantos manjares, cuando de pronto vi una sombra deslizarse a lo largo del buffet; instintivamente miré hacia arriba y pude llegar a ver a una hermosa rata escabullirse entre los elementos decorativos del techo, justo encima del buffet.

Esa misma noche hablé con mi turoperador y al día siguiente nos acomodamos en otro establecimiento, no sin antes poner una reclamación a la dirección del hotel.

Todos los años, las infestaciones por plagas en restaurantes y empresas de servicios de catering no sólo causan un perjuicio económico considerable sino que también suponen un riesgo elevado de infección para los clientes debido a la posible contaminación de alimentos con patógenos. Esto puede ocurrir de manera directa a través de la orina, heces, pelo, descamación cutánea o picaduras, así como de manera indirecta a través de pulgas y ácaros que viven en roedores y

transmiten enfermedades a través de la contaminación de los alimentos y de las superficies y equipos de trabajo que entran en contacto con ellos. Además, el creciente aumento de redes sociales, foros y centrales de reservas por internet, hace que cualquier mínimo problema detectado en un establecimiento por un cliente adquiera una dimensión y difusión extraordinaria.

Las consecuencias suelen ser devastadoras: daño grave a la imagen y reputación del negocio, publicidad negativa, pérdida de clientes, desplome de los ingresos, sanciones administrativas e incluso cierre del negocio si se descubre que se han incumplido las normativas de higiene alimentaria.

#### Presencia de plagas y contaminación cruzada:

- Todas las plagas contaminan los alimentos a través de microorganismos.
- Las heces y la orina de ratas y ratones transmiten diferentes patógenos peligrosos.
- Las cucarachas propagan la salmonella, la tuberculosis y otras enfermedades.
- La exfoliación de los insectos activa las alergias de los órganos respiratorios de los humanos.
- La introducción de parásitos transmitidos por ratas y ratones.
- Las moscas son una de las mayores fuentes de contaminación, propagando una amplia variedad de bacterias por todas las zonas de posamiento.

#### PREVENCIÓN Y CONTROL INTEGRAL DE PLAGAS

El mejor control de plagas que se puede hacer en un establecimiento de hostelería es el preventivo. Bares y restaurantes no son burbujas aisladas y herméticas, si no que tienen un continuo trasiego tanto de personas como de mercancías, por lo que las vías de penetración de las plagas en sus instalaciones son múltiples, además como hemos explicado anteriormente ofrecen variadas zonas de refugio aptas para la reproducción de determinadas plagas.

El método E.R.M.D. (Exclusión, Restricción, Monitorización, Destrucción) se muestra como el más efecti-

#### RIESGOS DE LOS MATAMOSCAS DE REJILLA ELECTRIFICADA

Los aparatos instalados en la mayoría de los establecimientos de hostelería son los denominados insectocutores, unidades dotadas de una rejilla electrificada que genera una descarga cuando las moscas atraviesan las varillas. Sin embargo, estos aparatos pueden en si mimos ser una fuente importante de contaminación por dos motivos:

- 1. La descarga eléctrica puede fragmentar el insecto y los restos salen despedidos fuera del aparato, pudiendo caer sobre alimentos o ser respirados por los operarios que preparan la comida.
- 2. Si el aparato dispone de bandeja recolectora, los restos de moscas e insectos permanecen en ella, pero una simple corriente de aire los puede esparcir por todas las zonas de la cocina o el comedor.

En ambos casos la contaminación está garantizada. Algunas empresas, como Rentokil, han desarrollado en los últimos años una completa gama de insectocaptores que garantizan una rápida eliminación de las moscas al tiempo que eliminan al 100% la fragmentación de los insectos ya que estos son atrapados en una plancha adhesiva. Además las unidades Luminos 3 y Luminos 4 son las únicas del mercado que disponen de un sistema de encapsulación de los insectos capturados mediante el uso de una cinta adhesiva auto-enrollable.

Durante 2011 y 2012, Rentokil ha realizado una serie de estudios científicos para determinar la eficacia de los insectocaptores, estos estudios conocidos como Test de la Vida Media han determinado que la captura de moscas es un 100% más rápida en las unidades con plancha adhesiva que en las dotadas de rejilla eléctrica. Con el valor añadido de eliminar el riesgo de contaminación por fragmentos de insecto.

### CONTROL DE CUCARACHAS Y OTROS INSECTOS ARRASTRANTES

Las cucarachas constituyen una de las mayores amenazas para las empresas de restauración. El calor, el agua, las pequeñas cantidades de comida y las ranuras ofrecen condiciones favorables para la reproducción en masa de esta plaga huidiza de la luz. Esto hace que la cocina, el mostrador/bar, las áreas de almacenamiento y motores de las cámaras de refrigeración y lavavajillas sean un entorno acogedor y propicio para la proliferación de esta especie.

vo para mantener las instalaciones libres de inquilinos indeseados:

#### **EXCLUSIÓN**

Hace referencia a todas las medidas a adoptar para evitar la entrada de las plagas a las instalaciones. Puertas y ventanas siempre cerradas (atención especial a las situadas en cocinas, almacenillos, zonas de mantenimiento, patios interiores, etc.) Tener mallas antimosquitos en las ventanas es una medida imprescindible si se tienen dudas de que en algún momento pueden estar abiertas). Todos los desagües deben disponer de rejilla, y esta, estar siempre colocada, en especial por las noches.

Puertas con burletes, arquetas cerradas y en general cualquier sellado necesario que aísle las instalaciones del exterior

#### RESTRICCIÓN

Son todas las medidas necesarias para que las plagas no encuentren refugio o alimento fácil en nuestras

#### PLAZOS DE SEGURIDAD

La actual normativa sobre biocidas es muy restrictiva en cuanto al uso de producto en entornos de alimentación y restringe el uso de estos a los que están etiquetados como HA. Al margen de esto se establecen unos plazos de seguridad a la hora de aplicar biocidas mediante pulverización/nebulización, estos plazos pueden oscilar entre las 12 y 24 horas dependiendo del tipo de producto y ventilación del local, obligando a realizar unos protocolos muy estrictos que incluyen la ausencia de personal durante dicho plazo. El incumplimiento de estas medidas puede dar lugar a fuertes sanciones administrativas o demandas de los propios trabajadores del establecimiento.

También es importante recordar que las termonebulizaciones de productos insecticidas están totalmente prohibidas desde hace varios años.



# informativojurídico

Más de 80.000 abogados han visto el primer telediario jurídico nacional



twitter.com/informativoj

#### **IMPORTANTE SABER**

Moscas y cucarachas transportan miles de bacterias en sus cuerpos, entre ellas la de la Salmonella, causante de la mayoría de las afecciones gastrointestinales originadas en establecimientos públicos.

instalaciones, por lo que se hace necesario la eliminación de residuos/restos de alimentos, buenas medidas de mantenimiento, almacenamiento y limpieza, evitar zonas "muertas". Sellar los refugios potenciales mediante cemento o silicona, (un azulejo roto puede ser un excelente hábitat para cucarachas). Cubos de basura cerrados y separados de las zonas de elaboración y en general mantener una conservación adecuada de las estructuras del edificio son algunas de las medidas básicas a adoptar.

#### MONITORIZACIÓN

Consiste en establecer una red de alerta temprana que nos permita detectar rápidamente la presencia de cualquier tipo plaga en nuestro local. Trampas adhesivas, feromonas, cebos no tóxicos, colocados estratégicamente por la empresa de control de plagas en las zonas de mayor riesgo y revisados en las visitas programadas nos pueden indicar la presencia de pequeños focos de infestación que de otra manera no serian detectados hasta que fueran un problema real y de mas difícil solución.

#### **DESTRUCCIÓN**

Como hemos indicado los bares y restaurantes no son burbujas herméticas y aun a pesar de la adopción de todas las medidas anteriores hay que aplicar productos biocidas para eliminar la presencia de cucarachas, roedores o moscas. Con respecto a estas últimas, los insectocaptores de luz UV son la mejor herramienta para su control, siempre que se encuentren en unas óptimas condiciones de mantenimiento, limpieza y no tengan rejilla electrificada.

Jacinto Diez Marketing Manager de Rentokil Control de Plagas

#### ¿QUÉ PEDIR A UNA EMPRESA DE CONTROL DE PLAGAS?

#### **IMPRESCINDIBLE:**

- Estar dada de alta en el correspondiente registro (ROES/ROESBI).
- Técnicos de servicios en posesión de los correspondientes carnes oficiales, preferentemente el cualificado.
- Disponer de las fichas de seguridad de todos los biocidas y asegurar que efectivamente son esos los que se utilizan siguiendo las especificaciones de la etiqueta.
- Respetar y hacer respetar los plazos de seguridad en caso de aplicar biocidas que lo requieran.
- Asegurar el cumplimiento de la coordinación de riesgos empresariales.
- Estar al corriente de todas sus obligaciones fiscales y de seguridad social.

#### **DESEABLE:**

- Tener una Dirección Técnica propia con personal con formación de grado superior.
- Prestar los servicios con personal propio de plantilla.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil suficientemente dotado.
- Disponer de Certificados en Normas ISO (9001, 14000...).
- Poder realizar Controles de Calidad por un departamento distinto al de servicios.
- Tener un sistema de seguimiento online de los servicios realizados.
- Mantener una política definida de formación continua de todo su personal.