

PROTOCOLO 2

Puesta en Escena

Con este vídeo queremos explicar la importancia del repaso previo de todos y cada uno los elementos de la barra y de la sala antes de abrir las puertas del establecimiento.

La hostelería es como un teatro, en el que cada empleado tiene un papel.

Un papel que debe asimilar y creerse si quiere transmitirlo con verosimilitud.

De la mano de Paco Patón, maestro de ceremonias consagrado, premiado en numerosas ocasiones a lo largo de su trayectoria profesional, vamos a profundizar en cuáles son las claves de una verdadera puesta en escena.

1. Revisión del establecimiento

El objetivo es crear una **atmósfera idónea** en la que los clientes encuentren un sitio cálido y agradable.

Lo primero que proyecta un local es su **exterior**. Hay que verificar que la puerta, los cristales y la acera están listos. Y prestar atención a que los elementos decorativos de la entrada como jardineras, flores o ceniceros estén limpios y luzcan como merecen.

A partir del hall o entrada, se comienzan a percibir los elementos ambientales del interior del establecimiento. Repasemos uno por uno los más relevantes:

La intensidad de la luz: Es un básico en la creación de ambientes. De ella dependen la calidez, la intimidad, la alegría, etc. En función del momento del día, elegiremos un tipo de luz: más fría y brillante para el desayuno, más cálida y acogedora para la comida, e indirecta e íntima para la cena. En definitiva, la luz como los días debe ir de mayor a menor intensidad, adaptándose a los biorritmos de los clientes.

La música: La música de fondo trabaja sobre las emociones que queremos despertar en nuestros clientes: tranquilidad, entusiasmo, alegría, etc.

Valorar las franjas horarias para elegir un determinado tipo de música que se adapte a las circunstancias (sol, lluvia, nieve, vacaciones, hora punta, etc.) dará a tu establecimiento dinamismo y versatilidad emocional.

La temperatura: Otra de las claves para crear un espacio confortable para los clientes es dar con una temperatura templada, cálida pero no calurosa, tibia pero no fría. La temperatura ambiental del establecimiento debe oscilar entre los 20 y los 25 grados, en función del tiempo que haga en el exterior. Es una variable que repercute en la sensación final del cliente, ya que cuando comemos la temperatura corporal del cuerpo desciende un poquito.

La limpieza: Parece una obviedad hablar de la limpieza de un establecimiento porque es lo primero que va a exigir un cliente, y lo primero que va a exigir Sanidad. Pero hablamos de entender la limpieza como una obsesión del camarero: paredes, techos, sillas, todo debe estar limpio y brillar. También hay que revisar que las mesas no cojeen y si lo hacen, calzarlas antes de que empiece un servicio.

La revisión del personal

La revisión del personal normalmente viene por parte del maître. Sin embargo, en Bartalent Lab, creemos que cada camarero debe hacer una revisión individual y crítica de su higiene personal y su imagen.

Cada establecimiento tendrá unas normas sobre la vestimenta (con o sin uniforme, con o sin delantal, etc) y el look (pelo recogido o pelo suelto, barbas, coletas, etc.) en función de lo que quiera transmitir a través de sus empleados. Es lógico que se acaten las normas y practicar el código de conducta de un establecimiento si se forma parte del equipo.

REPASO

Puesta en escena

- Exterior
- Entrada
- Iluminación
- Música y volumen (qué queremos que se escuche)
- Limpieza del local interior y exterior
- Limpieza y aspecto del personal adecuada