

LA SALA SE REVELA COMO EL FUNDAMENTO DE LA EXPERIENCIA

El director de sala de restaurante reclama una atención más que merecida por parte de los clientes. Encargados de realizar un servicio excelente, su papel es determinante en el éxito de la experiencia. Hablamos con tres grandes figuras de este oficio sobre las carencias, necesidades y cualidades que definen a un buen maître en la actualidad.

Se está produciendo una transformación en el mundo del servicio y de la atención al comensal que, paradójicamente, al propio cliente a veces le pasa desapercibida. Poner el foco sobre un oficio que siempre se ha definido por la discreción es algo en lo que se esfuerza el sector, con iniciativas como Host, el Congreso sobre Tendencias e Innovación en Sala y Servicio de Basque Culinary Center, que el año pasado llegaba a su octava edición dando fe de la evolución en la gestión de la sala de los restaurantes; o la primera edición del Premio Sala Revelación, en el marco de Madrid Fusión, con el que se reivindicaba la huella que dejan maîtres, camareros o sumilleres en los comedores de todo tipo de negocios.

En InfoHoreca hemos contado con la colaboración de tres profesionales reconocidos en este campo que ejemplifican el cambio hacia un servicio menos encorsetado que va más allá de la formalidad basándose en la sensibilidad y la emoción. Cada uno de ellos se define por nuevos modos de hacer las cosas pero con la premisa común de reivindicar el valor del anfitrión como una pieza clave en la experiencia global de las personas que se adentran en la sala.



Joan Carles Ibáñez, sommelier y jefe de sala Lasarte***

“El enigma soy yo y aquí estoy para servirte”

Uno de los mejores servicios de España se dispensa en el Restaurante Lasarte (Barcelona), bajo una dirección orquestada por Joan Carles Ibáñez.

La trayectoria de Joan Carles Ibáñez, de más de 30 años, se define por la pasión por su oficio. Es uno de los pocos referentes que hasta ahora ha tenido la sala, y describe su papel como el de quien, desde la discreción, se encarga de descifrar el enigma de la experiencia, y “cuando lo necesitas, te regala una sonrisa”. Para él, el gran servicio es aquel que aparece en el momento preciso y provoca el bienestar y la felicidad de muchas personas. “El enigma soy yo, y aquí estoy para servirte”, relata. Sin embargo, siente que “hay muchas carencias”, frecuentes en el servicio actual. “El exceso

de horas de trabajo, los días de fiesta y unos sueldos muy bajos hacen precario el arte del servicio. A cualquiera que pasa por la calle le dan un delantal negro y le ponen a sacar platos. No puede ser que en un país que vive de los servicios, con una cocina y unos chefs de élite, cuente con un personal de sala que no conoce el oficio, desganado, mal pagado y, lo peor de todo, sin sonrisa”, lamenta. Una situación a la que, según dice, “el periodismo especializado no ha aportado nada, solo se ha fijado en los chefs”.

Joan Carles llegó a Lasarte en 2011 con un *savoir faire* adquirido de la escuela francesa, tras 20 años en Racó de Can Fabes, primero de Cataluña en obtener tres estrellas Michelin (1994), y de la mano de Martín Berasategui. Aquí dirige “a uno de los mejores equipos de profesionales de sala que se puedan encontrar”. Su entusiasmo se transmite a una generación de jóvenes provenientes de escuelas de hostelería, “con una actitud inmejorable, que saben hacer su trabajo de la mejor de las maneras, con muchísima educación, sensibilidad, rigor y respeto”. Por que la principal clave para lograr la excelencia pasa por “tener grandes personas, no solo grandes profesionales”, que la cocina crea más en su equipo de sala y que su líder emita buena sintonía.

“El *maître* tiene que transmitir seguridad ante el comensal y los compañeros y tener la capacidad de comportarse como lo que es, una persona más experimentada en todos los ámbitos de la vida que puede servir de apoyo en todos los sentidos, incondicional, sentimental, logístico y espiritual. Nuestros consejos como maestros de sala siempre serán bien recibidos. Dictamos cátedra, pero si esa cátedra no está bien explicada o entendida, el resultado no será complaciente ni efectivo. Debemos procurar no perder el romanticismo de ciertos ámbitos y costumbres de servicio y saber adaptarlos a los tiempos actuales. Intentar siempre buscar el equilibrio, al igual que en un buen vino. El bienestar del comensal es el nuestro y el nuestro es el del comensal”, concluye.



VALORES INNATOS Y ADQUIRIDOS DE UN BUEN PROFESIONAL DE SALA

Según Joan Carles Ibáñez

Discreción, humildad, sensibilidad, tacto, intuición, seguridad, criterio propio y objetividad en las decisiones. Clase, cortesía, elegancia, modales refinados, saber estar en el momento oportuno, compromiso, dinamismo, espíritu de iniciativa, mente abierta y observación, buenas dotes de psicología y sobre todo pasión, pasión que contagia tanto a los comensales como a los compañeros que están a tu lado.

Nuestro oficio nos da la ventaja de poder expresarnos en varios idiomas, con infinidad de personas de todo el mundo, de diferentes culturas, costumbres, ideales y religiones; estamos por encima, debajo, al lado, detrás, delante de todo el mundo y nos conformamos con muy poco, tan solo con el placer de servirles y hacerles pasar un rato agradable. Somos altruistas por defecto, nuestra dedicación es la felicidad y el bienestar de mucha gente y con el tiempo aprendemos a conectar simplemente con una mirada, un “qué tal, cómo está usted” de bienvenida y un gesto amable o una sonrisa, siempre natural.

Por nuestros oídos pasan tal cantidad de datos que, involuntariamente, van enriqueciendo nuestra memoria y moldean nuestra manera de ser, nuestro saber estar, nuestra forma de expresarnos y de interpretar el momento.

Damos sin pedir nada a cambio y eso nos hace grandes. Grandes no de altura ni de egocéntricas, sí de valores y virtudes para el día a día. La grandeza de sentirte recompensado con muy poco y de ayudar al que tienes al lado. Somos unos privilegiados, los técnicos de sala nos sentimos orgullosos de disfrutar de nuestro oficio y contagiar prestancia, que viene dada.

Nuestra principal misión es velar por el comensal, su personal y todo lo que se gestiona en la sala. Saber transmitir y comunicar el ánimo necesario para que el servicio funcione en todo su ciclo. Motivar al equipo en momentos en los que detecta que algo no va bien y, por supuesto, siempre en el ámbito de enseñar con sabiduría, tacto y maestría. Nuestro compromiso se verá reflejado en cualquier persona involucrada en el proyecto.

Demostrar equilibrio emocional y experiencia para tomarle el pulso al comensal y al equipo; apoyar, ser coherente y comprensivo cuando las cosas van mal y felicitar y motivar cuando el servicio va bien, tanto a nivel individual como de equipo y, sobre todo, nunca comparar entre compañeros, ya que cada persona demuestra sus virtudes y su carácter profesional de una manera distinta y eso lo sabe muy bien un *maître* con cierto bagaje, que precisamente se ocupa de sacar lo mejor de cada uno.