

**LOS ASPIRANTES A CHEFS LLENAN LAS ESCUELAS, QUE APENAS ATRAEN A JÓVENES 'MAÎTRES'**

MIENTRAS LOS COCINEROS GANAN BRILLO MEDIÁTICO, EL SERVICIO DE SALA AFRONTA EL RETO DE ELEVAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE UN OFICIO MAL PAGADO, REFORZAR LA FORMACIÓN, SER MÁS CERCANO CON EL COMENSAL Y, SOBRE TODO, CONVERTIRSE EN UNA BAZA PARA LOS 'GASTROEMPRESARIOS'. ¿SU NUEVO ROL? EXPLICAR LA COCINA CREATIVA AL CLIENTE.

# ¡Nadie quiere ser camarero!

Marta Fernández, Madrid

"Damas y caballeros al servicio de damas y caballeros". César Ritz ideó este lema hace más de un siglo para escenificar la relevancia del servicio de cara al cliente. De hecho, lo convirtió en el eje de la misión corporativa de la cadena Ritz Carlton, fundada por él, y, en realidad, es aplicable a una de las relaciones más cotidianas y frecuentes en una rutina diaria: la relación cliente-camarero.

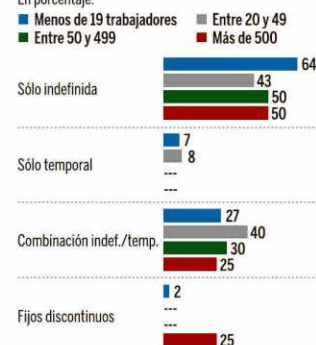
¿Recuerda la última vez que decidió no volver a un restaurante por sentirse maltratado en la sala? ¿Y aquella ocasión en la que una comida le supo mucho mejor porque un camarero discreto y afable se desvió y convirtió un almuerzo de trabajo en una experiencia más que agradable? "El apoyo social que tiene la cocina no lo tiene la sala, que, sin embargo, ofrece una carrera profesional amplísima en restaurantes y hoteles y que es clave para el éxito de un empresario y su negocio", afirma Francisco Oliva, director de La Cónsula, en Málaga, una de las escuelas de hostelería más prestigiosas de España, que impone tener la mitad del alumnado para cocina y la otra mitad para sala. Según Oliva, "en las escuelas, hay preocupación, ya que hay un empuje tremendo de la cocina por su impacto mediático y se está olvidando la importancia de la sala".

**Proyección social**

Así, el avance mediático de la cocina, que ha lanzado al estrellato a los chefs de van-

**RADIOGRAFÍA DE UN OFICIO****> La contratación**

En porcentaje.

**> La gestión de recursos humanos**

En porcentaje.



Fuente: Estudio "La rotación en el sector de la restauración en España", de IESE e Insednetwork.

guardia, y la dureza de una profesión mal remunerada parecen reducir el atractivo del servicio de sala. "La proyección social y mediática gira en torno al cocinero y parece que la sala es el actor secundario de la película de la gastronomía", admite Xose Maria Aizega, director del Basque Culinary Center, dependiente de la Universidad de Mondragón (San Sebastián). Este centro impartirá el primer grado universitario sobre gastronomía existente en España, en el que hay 200 solicitudes para 50 plazas para el curso académico que arran-

**En los centros de enseñanza, la 'gastroformación' quiere potenciar el servicio de sala**

ca en septiembre. Según Carmen Doménech, directora de la consultora Insednetwork, "es una realidad que la cocina tiene más fama que la sala. Eso influye en los estudiantes, que se identifican con personas de éxito". En este contexto, muchos jóvenes profesionales llenan las aulas de las escuelas de hostelería con el sueño de ser

cocineros y, en cambio, no tantos con el objetivo de ser camareros. "La formación en sala va ligada a la profesionalización y es un problema de expectativas. Un alumno no quiere entrar en una escuela para salir y colocarse de camarero, con escasas posibilidades de promoción y por un sueldo que ronda los 1.000 euros", añade Doménech. "El sector, que en un 90% son pymes, no puede subir la retribución de los profesionales de sala, porque se quedaría sin margen", alerta la consultora de Insednet Work. Para *gastroempresarios* y



30-39  
AÑOS

Es la franja de edad que registra la mayor concentración de trabajadores en el sector hostelero, según un estudio del IESE e Insednetwork.

1.000  
EUROS

Es el salario medio de un profesional de sala en el sector hostelero en España, que está integrado en un 90% por pymes.

29  
POR CIENTO

Es el porcentaje de los empleados de la restauración que ha cambiado de empleo hace menos de un año. El *gastrosector* está sujeto a una elevada rotación.



Albert Raurich, en el centro, atendiendo a los clientes en la barra de Dos Palillos (Barcelona).

**Dos tendencias de gestión en la mesa****DELANTALES EN LA SALA**

Como efecto de la cocina de vanguardia, el camarero tiene un nuevo protagonismo, al actuar en la sala como prolongación del chef en la explicación de los platos, algo crucial para que el cliente entienda la gastronomía creativa. Surge la figura del cocinero-camarero: los chefs salen de la cocina a la sala plato en mano y se encargan de explicar sus creaciones en persona. Así ocurre esta temporada con algún plato en el Bulli (Cala Montjoi, Girona); Noma, el mejor restaurante del mundo; Nobu, la cadena del japonés Nobu Matsuhisa (con 19 locales, como Los Ángeles y Londres); o DiverXO, con la mesa más difícil de reservar en Madrid. "Los chicos de la cocina están encantados, porque salen a la sala a servir ciertos platos. No es por *show cooking*, es por el propio funcionamiento del restaurante", aclara David Muñoz, dueño de DiverXO. Otro ejemplo es Mercatbar, el bar de tapas de Quique Dacosta en Valencia, donde los cocineros aspiran a emular la compra en directo de los productos en la sala; después, los cocinan y los sirven en la mesa; para escenificar esta filosofía, los camareros van ataviados con delantal.

**'FEEDBACK' CON EL CLIENTE**

Los restaurantes con cocina abierta a la sala, con el atractivo del *show cooking*, han promovido la interacción o el *feedback* entre cocineros y camareros. Marcelo Tejedor fue pionero hace una década al abrir Casa Marcelo, en Santiago de Compostela, con la cocina asomada al comedor, donde los cocineros sirven platos al cliente. Como exponente del local mínimo con cocina y sala integradas en sólo 26 metros cuadrados, Abastos 2.0 es un espacio, mitad cocina mitad sala, con una barra única, en el Mercado de Santiago; Iago Pazos, autodenominado *taberneiro* (tabernero), explica los platos recién elaborados por el chef Marcos Cerqueiro. Y la filosofía oriental de comer en la barra se aplica en Occidente. En Nikkei 225, una opción es comer en la barra y someterse a lo que decida el *sushi man* peruano Luis Arévalo. En Barcelona, Dos Cielos ofrece la mesa del chef en su cocina y, en Dospalillos, Albert Raurich, asociado con Camper en el hotel de la familia Fluxà, trabaja en una barra en forma de U en la que, con su equipo, elabora y sirve al momento la comida ante los ojos del cliente.



hosteleros, encontrar servicio de sala bien formado y motivado es casi misión imposible, a pesar de los casi 5 millones de parados que hay en España. "Es muy complicado encontrar gente motivada, pero también es lógico debido a los bajos sueldos. Sin duda, el sistema estadounidense de incluir la propina en la cuenta es una forma de garantizar una remuneración más justa para los camareros", mantiene Ricardo Sanz, cocinero y copropietario del restaurante japonés Kabuki.

La profesionalización es una vía para mejorar las condiciones laborales del gremio. Es uno de los objetivos de la Asociación Nacional de Maitres de Hotel Camareros Españoles (Amyce), que incluso organiza anualmente los Premios Maître Cinco Estrellas.

Desde el lado de la formación, la profesión de camarero también se puede potenciar. Se trata, de hecho, de una de las prioridades del grado universitario del Basque Culinary Center. "En el mundo de la sala, hay que invertir en formación y hablar de innovación y vanguardia, porque los profesionales tienen que ver un recorrido en su carrera", señala Aizega.

#### Programas en centros docentes

En las escuelas más prestigiosas de España, la sala es un eje clave del programa universitario de prestigiosas instituciones como La Cónsula (Málaga) o el Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG), con un título propio de la Universidad de Santiago de Compostela, en su Diploma de Gestión de Empresas Hosteleras. "El alumno del CSHG se forma para ser directivo hotelero, gestor o director de hotel, pero es imprescindible que conozca todos los departamentos, incluido el servicio", dicen en el centro.

La Escuela de Hostelería de la Cámara de Madrid imparte los Cursos de Sumiller desde hace 18 años y de Maestresala, desde hace 10. En cambio, "las instalaciones de cocina tienen sólo tres años. Quizás por ello, los alumnos que se acercan a esta escuela aún están más interesados en el mundo del servicio que en la cocina", señala Elena Ariztia, responsable de la Escuela de Hostelería de la Cámara de Madrid.

La Federación Española de Hostelería (FEHR) organiza periódicamente programas de formación, lo que "permitió en 2009 a 13.814 profesionales de hostelería diseñar itinerarios a medida de sus necesidades de cualificación y promoción profesional".

La Escuela Le Cordon Bleu, cuya sede en España acaba de arrancar en la Universidad Francisco de Vitoria, no tiene, por ahora, formación para el servicio de sala, aunque está previsto impartirla en el futuro. "Sería positivo que los programas formativos diferenciara las estrategias de formación por tipos de actividad y tamaño de empresa, lo que evitaría la frustración en alumnos y empresarios y contribuiría a recuperar el orgullo de pertenencia a este oficio", opina Doménech.

En el contexto de la cocina de vanguardia, el papel de la sala no sólo es crucial, sino que, además, se reinventa. "Frente al servicio encorsetado que incomoda al cliente, que no sabe con qué cubierto comer, se imponen los camareros y sumilleros que conocen al detalle las técnicas con las



**INFORMALIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO Nº. 1 DEL MUNDO** Se llama Noma, está en Copenhague (Dinamarca), lo lidera René Redzepi y está considerado el mejor restaurante del planeta, según la lista anual S.Pellegrino, publicada por la revista británica *Restaurant*. En su sala de *look* escandinavo con capacidad para 45 plazas, las mesas de madera no tienen mantel y prima la informalidad en el servicio. Con un precio medio de 895 a 1.395 coronas danesas (de 120 a 188 euros), Noma es el paradigma del adiós al servicio encorsetado, con el que Redzepi convierte, además, a sus 20 cocineros (de un equipo de 40 profesionales) en actores activos de la sala, que sirven los platos desde los fogones a la mesa del cliente. El restaurante, que factura 3,76 millones de euros anuales, no acepta reservas con menos de 90 días de antelación.

#### EN LA UNIVERSIDAD

El nuevo grado universitario del Basque Culinary Center incluye materias como servicio y atención al cliente, y gestión de la clientela, que suponen en torno a la cuarta parte del programa de la titulación. Así, se contemplan asignaturas como psicología, comunicación y diseño. En el futuro, impartirá un Máster de Atención al Cliente.

Jordi - se autodenomina "camarero de vinos. Desde el comedor, podemos ser narradores de cuentos y contadores o transmisores de historias para llegar al cliente, que ya no sólo se conforma con una buena gamba", insiste.

Y, detrás de un camarero, también tiene que haber un psicólogo, capaz de identificar lo que necesita el cliente sin incomodarle. "El profesional de la sala tiene que saber psicología para encargarse del servicio al cliente", concluye Aizega.

#### Expansion en ORBYT.

Vea hoy el videoanálisis sobre "Los camareros de los restaurantes de vanguardia"

Por sólo 14,99 euros al mes

que se ha elaborado cada plato, que usan una respetuosa cercanía como arma para satisfacer al comensal y que, incluso, le animan a comer con los dedos (*finger food*) si ésta es la opción más cómoda en un plato. Frente al servilismo, se impone la prioridad estratégica de crear una experiencia en el cliente, no sólo desde la cocina, sino desde la sala. Eso da valor añadido", argumenta un analista gastronómico.

Para Rafael Moya Jiménez, joven profesional formado bajo la órbita de Berasategui y jefe de sala de Santo by Martín Berasategui (Hotel EME Sevilla), "el servicio de sala debe ser siempre perfección e inconformismo".

Como ejemplo de orgullo profesional, Josep Roca -dueño de El Celler de Can Roca, Girona, con sus hermanos Josep y

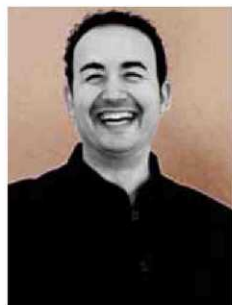
#### Los reyes de la sala que hay que conocer

**Custodio Zamarra**  
Zalacaín (Madrid)  
El sumiller clásico



Es el sumiller de cabecera del mundo empresarial madrileño. En Zalacaín, ha creado escuela y se ha consolidado como maestro del vino, una de las salidas profesionales más interesantes en la actualidad.

**Joserra Calvo**  
Mugaritz (Rentería, Guipúzcoa)  
Clases de coreografía



Recuerda a cada cliente y es la cara de Mugaritz, el quinto mejor restaurante del mundo. Joserra Calvo transmite en la mesa la filosofía del chef Andoni Luis Aduriz. Un coreógrafo forma a su personal de sala.

**Luis García**  
ElBulli (Roses, Girona)  
El jefe de reservas



Un jefe de sala puede operar como un director de restaurante o como responsable de las reservas. Luis García ha lidiado durante años con las reservas imposibles de elBulli.

**Carlos Moreno**  
O'Clock (Madrid)  
El barman



Ser barman es una atractiva salida para los jóvenes. Carlos Moreno, barman de O'Clock, es profesor en el Curso de Bar Máster de la Escuela de Hostelería de la Cámara de Comercio de Madrid.

#### DÓNDE ESTUDIAR

**LA CÓNsula**  
El centro de Málaga tiene un programa para sala con asignaturas como gestión hotelera, informática, inglés y alemán, además de prácticas en el comedor de la escuela y en establecimientos.

**CSHG**  
En el título de tres años del Centro Superior de Hostelería de Galicia, el primer curso imparte asignaturas de servicio en el primer año, con 560 horas de teoría y las mismas de práctica, lo que incluye un *stage* en hoteles de 10 semanas.

**CÁMARA DE MADRID**  
Su Escuela de Hostelería ofrece formación en servicio de sala en tres líneas: el mundo del vino, con el título de sumiller, el servicio de sala, con el curso de maestresala; y el servicio de bebidas, con el programa de Bar Máster.