

La secuencia del servicio con alma

El guion lo marca la técnica.

El ritmo lo marca el huésped.

En cinco líneas

La secuencia técnica del servicio —bienvenida, comanda, marcha, pase, postre, cuenta— está en todos los manuales y no distingue a nadie: es el trámite de la sala. Lo que se recuerda de una cena son los contactos que no eran obligatorios: la recomendación sincera, el detalle observado, la frase justa en el momento justo. Y una condición de los grandes restaurantes que cuesta cero: la sincronización — los platos de una mesa salen juntos y se sirven a la vez, porque nadie empieza a comer mirando el plato vacío de su acompañante. Esta ficha pone alma a la secuencia sin tocar la técnica.

El guion, paso a paso

- 1. La bienvenida con lectura puesta.** Los primeros veinte segundos aplican la ficha anterior: saludo calibrado, mesa cómoda, y una primera atención real — el agua ofrecida, la silla ajustada, el «hoy le recomiendo especialmente...» solo si es verdad.
- 2. La comanda como conversación.** Tomar nota es un trámite; asesorar es un servicio: conocer cada plato (qué lleva, cómo se hace, qué sustituciones admite), sugerir según lo que la mesa busca y confirmar lo delicado — punto de la carne, alergias, tiempos.
- 3. Los tres contactos de magia.** Elige tres momentos no obligatorios por servicio: el gesto al servir («el plato quema por este lado»), la comprobación elegante a los dos bocados —con la mirada, no interrumpiendo—, y un detalle de cierre que firme la cena. Tres, no diez: la magia racionada sigue siendo magia; la constante es asedio.
- 4. Sincroniza o avisa.** Los platos de la mesa salen juntos: se coordina con cocina en la marcha, no en el pase. Y cuando algo se tuerce —un plato que tarda— se informa antes de que pregunten: el retraso anunciado es gestión; el silencioso, abandono.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Personal suficiente en sala	Se recorta el paseo, no el contacto: rutas de sala pensadas para pasar por todas las mesas, bandeja llena a la ida y a la vuelta, y los tres contactos de magia concentrados en el servir — que es cuando ya estás allí.
Carta amplia o producto completo	La carta corta se defiende con conocimiento largo: dominar cada plato disponible y contarlo con verdad convierte la limitación en propuesta. «Hoy le recomiendo esto porque está en su punto» vale más que veinte líneas de carta.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Anunciar el plato al servirlo. Confirmar con la mirada. Avisar de los tiempos antes de que pregunten.	Servir en silencio como quien reparte. Retirar platos con prisa mientras otros comen. Cantar las sugerencias como un pregón aprendido.	Discutir con cocina o entre compañeros a la vista del comedor. Hacer esperar la cuenta a quien ya la pidió: el final lento borra la cena entera.

Errores frecuentes

- ◆ Ejecutar la secuencia perfecta sin un solo contacto humano: técnicamente impecable, absolutamente olvidable.
- ◆ Preguntar «¿todo bien?» como tic cada cinco minutos: la comprobación es un momento elegido, no un estribillo.
- ◆ Empezar fuerte y desaparecer en el postre: el servicio se puntúa entero, y el final pesa doble.
- ◆ No pasar la información a los compañeros del turno: la mesa que contó su alergia al aperitivo no debe repetirla en el plato principal.

LA REGLA DE ORO

**«Lo que se recuerda de una cena
son los contactos que no eran obligatorios.»**

El ejercicio de esta ficha

Diseña tus tres contactos de magia para una cena de dos platos: en qué momento exacto ocurren, qué dices en cada uno y qué observas. Escríbelos como guion. En la corrección que sigue te comparto los míos.