

Alergias y necesidades especiales: donde no se improvisa

En la duda, se verifica.

Siempre.

En cinco líneas

Hay una zona del servicio donde la magia, la velocidad y la mano izquierda no pintan nada: la seguridad del cliente. Alergias e intolerancias, niños, movilidad reducida, dietas médicas o religiosas — aquí el oficio consiste en un solo verbo: verificar. No se supone, no se cree recordar, no se tranquiliza por quedar bien. La cadena es sagrada: se pregunta con precisión, se anota, se transmite a cocina de viva voz y por escrito, se confirma el plato al servirlo y se traslada al resto de la estancia. Un error aquí no es una mala reseña: puede ser una ambulancia. Esta ficha no tiene atajos.

El guion, paso a paso

- 1. Pregunta con precisión, no diagnostiques.** «¿Tiene alguna alergia o intolerancia que debemos conocer?»
Ante la respuesta, recoge exactamente lo que declara el cliente —ingrediente y posible afectación por trazas— y activa el protocolo del hotel. El personal de servicio no determina la gravedad ni rebaja una alerta porque parezca leve.
- 2. Anota y transmite en doble canal.** Lo delicado viaja por escrito Y de viva voz a cocina — la comanda con la alerta marcada más el aviso directo al responsable del pase. Nunca confíes una alergia a la memoria de nadie, empezando por la tuya.
- 3. Verifica en el pase y confirma en la mesa.** Antes de servir: «¿este es el plato sin frutos secos?» — a cocina. Al servir: «su plato sin frutos secos» — al cliente. La doble confirmación cierra el círculo y, además, se nota: el cliente delicado que se siente seguro es el más fiel que existe.
- 4. En la duda, se escala.** ¿No sabes si un plato contiene el alérgeno o puede existir contaminación cruzada? Consulta la información oficial y al responsable designado. Si el establecimiento no puede garantizar la preparación conforme a su protocolo, se dice la verdad y no se presenta el plato como seguro. Perder una venta es un precio ridículo comparado con arriesgar a una persona.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Carta de alérgenos actualizada	La verdad operativa manda: se pregunta a cocina en el momento, plato por plato, y lo no garantizable se comunica como tal. La transparencia sobre lo que no se sabe es parte del protocolo, no su fallo.
Producto alternativo	Se ofrece una alternativa únicamente cuando Cocina puede prepararla conforme al protocolo y a la información de alérgenos disponible. Lo sencillo verificado vale más que lo elaborado dudoso; si nada puede garantizarse, se explica con honestidad.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Preguntar siempre, anotar siempre, confirmar al servir. Tratar la necesidad especial con total naturalidad, sin convertirla en espectáculo.	Poner cara de fastidio ante la mesa «complicada». Responder de memoria a lo que exige verificación. Prometer sin haber preguntado a cocina.	Decir «no pasa nada» ante una alergia para no complicarte. Servir un plato dudoso confiando en la suerte. Ocultar un error detectado: si se sirvió mal, se retira y se avisa de inmediato, sin cálculos.

Errores frecuentes

- ◆ Confundir la pregunta protocolaria con la verificación real: preguntar y no transmitir es peor que no preguntar — fabrica falsa seguridad.
- ◆ Fiarse del «casi seguro que no lleva»: en esta zona, casi es no.
- ◆ No trasladar el dato al resto de la estancia: la alergia contada en la cena debe existir en el desayuno de mañana sin que el cliente la repita.
- ◆ Tratar la dieta religiosa o médica como capricho: para esa persona es identidad o salud — y tu respeto se recuerda tanto como tu comida.

LA REGLA DE ORO

**«Con el servicio se juega.
Con la seguridad del cliente, jamás.»**

El ejercicio de esta ficha

Un cliente pide un plato y menciona, quitándole importancia, una «alergia leve» a un ingrediente que ese plato podría llevar. Escribe tu actuación completa paso a paso: qué le preguntas, qué haces con cocina, qué le sirves y qué confirmas al servir. En la corrección que sigue te comparto mi versión — y arrancamos el Módulo 6: Cocina.