

La cocina también da la cara

El huésped no audita tu técnica.

Audita lo que ve.

En cinco líneas

La cocina cree que trabaja de puertas adentro, y cada vez es menos verdad: el buffet en vivo, el show cooking, la puerta batiente que se abre, el cocinero que cruza el comedor. En todos esos segundos, el huésped no evalúa tu técnica —no sabe—: evalúa lo que ve. El uniforme, las manos, el orden de la línea, el gesto con el compañero, cómo se toca el alimento. La higiene visible es el idioma con el que la cocina le habla al comedor, y un solo gesto descuidado a la vista puede desmentir cien platos impecables. Esta ficha saca la cocina al escenario.

El guion, paso a paso

- 1. Todo lo visible comunica.** En zona de vista, la línea ordenada, los paños limpios, la tabla despejada y el uniforme correcto no son estética: son el certificado de higiene que el huésped sí sabe leer. El desorden visible se traduce automáticamente en duda invisible.
- 2. Las manos son el mensaje.** Guantes o utensilios donde toca, el gesto de no tocarse la cara ni el uniforme sobre el alimento, la pinza que no vuelve a la bandeja tras caerse: el huésped del buffet mira las manos del cocinero como mira el velocímetro un copiloto.
- 3. El cocinero de cara al público es también sala.** En el show cooking o la estación en vivo: saludo, mirada, una frase sobre el plato («se lo termino en un minuto; esta salsa lleva...»). Contar el producto con orgullo convierte una ración en una experiencia — y es la mejor formación de marca que existe.
- 4. Lo que jamás a la vista.** Las correcciones al compañero, las prisas a gritos, la prueba con el dedo, el género en el suelo aunque sea un segundo. Lo que en cocina cerrada es un mal gesto, en cocina visible es una reseña — con foto.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Instalación de cocina vista o equipamiento de show	La cocina da la cara igualmente: en el buffet al reponer, en el pase visible, en cada cruce de comedor. Los principios de esta ficha aplican a cada segundo de exposición, tenga tu cocina el formato que tenga.
Uniformidad completa	Lo que haya, impecable: el delantal humilde y limpio comunica más profesionalidad que la chaquetilla bordada con manchas. La pulcritud es la uniformidad que no se compra.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Saludar con la mirada al huésped que observa. Contar el plato con orgullo si pregunta. Mantener la escena —línea, manos, uniforme— siempre lista para ser vista.	Discutir, corregir a gritos o gesticular fastidio a la vista del comedor. Manipular alimento con gestos que en tu casa no aceptarías.	Rectificar en público un plato devuelto con malos modos o comentarios: el plato vuelve, se rehace con profesionalidad y punto. Y jamás servir nada que haya tocado el suelo o roto la cadena de higiene, por caro que sea el producto.

Errores frecuentes

- ◆ Creer que la técnica compensa la imagen: el huésped no puede ver tu técnica — solo puede ver tu imagen.
- ◆ Relajar el estándar en la última hora del buffet: la exposición no tiene horario de cierre.
- ◆ Tratar la pregunta del huésped como interrupción: es la única ocasión en que la cocina puede venderse a sí misma en directo.
- ◆ Descuidar el tránsito por el comedor: el cocinero que cruza es un embajador con chaquetilla — camine como tal.

LA REGLA DE ORO

**«Un gesto descuidado a la vista
desmiente cien platos impecables.»**

El ejercicio de esta ficha

Enumera cinco cosas que un huésped puede ver en tu línea, buffet o estación —gestos, objetos, situaciones— que destruirían su confianza en la cocina, y para cada una, el hábito que la evita. En la corrección que sigue te comparto mi lista.