

Cocina y sala: el pase es una conversación

*La sala y la cocina no se deben nada:
se lo deben todo al mismo huésped.*

En cinco líneas

La guerra entre cocina y sala es el deporte interno más antiguo de la hostelería — y el más caro: cada roce se paga en tiempos, en platos fríos y en tensión que el comedor huele. El pase no es una frontera: es una conversación continua donde la sala trae información (la mesa, los tiempos, las devoluciones) y la cocina trae verdad (lo que hay, lo que tarda, lo que salió). Las dos reglas de la casa: los problemas se hablan en el pase con datos, no con orgullo; y delante del cliente, culpas cero — el plato sale hablando bien de todos.

El guion, paso a paso

- 1. La marcha con información completa.** La comanda dice qué; la sala añade el cómo: la mesa con prisa, el punto exacto, la alergia en doble canal, el «marchando juntos» de la sincronización. La cocina no puede acertar lo que no le contaron.
- 2. La verdad de los tiempos, en tiempo real.** Si el plato va a tardar, la cocina lo dice en el pase ANTES de que la sala lo descubra — y la sala lo traslada a la mesa antes de que pregunte. La cadena del aviso (fichas 8 y 22) empieza en los fogones.
- 3. La devolución sin juicio.** El plato que vuelve trae un dato, no una acusación: se escucha qué dice el cliente, se decide con criterio (rehacer, ajustar, sustituir) y se ejecuta rápido. Quién tuvo la culpa se analiza después del servicio, dentro de la jornada planificada — durante el servicio solo existe la solución.
- 4. El respeto que el comedor huele.** Cómo se hablan cocina y sala se filtra a la experiencia entera: el tono del pase, la ayuda en el pico, el gracias al final. Los mejores hoteles no tienen dos equipos con una puerta en medio: tienen un equipo con dos uniformes.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Sistema de comandas o comunicación digital	El pase a viva voz con disciplina doble: se canta, se confirma con repetición («oído: dos lubinas, una sin salsa») y lo delicado además por escrito. Menos tecnología exige más liturgia — y funciona hace cien años.
Personal en el pico del servicio	El pase se convierte en torre de control: una sola voz ordena la salida, la sala recoge en el momento (el plato muerto en el pase es un plato frío con testigos) y los egos esperan al cierre.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Trasladar a la mesa los tiempos con verdad y calma. Defender el plato con datos si el cliente pregunta («lleva su punto de reposo, un minuto y está»).	Trasladar la tensión del pase al comedor con la cara, el resoplido o el comentario. Prometer tiempos que la cocina no confirmó.	Culpar al otro departamento delante del cliente («es que la cocina hoy...» / «es que la sala no marchó...»); el que señala al compañero se está señalando el uniforme — lo aprendiste en la ficha 3 y aquí se juega cada servicio.

Errores frecuentes

- ◆ Guardarse información por prisa: los veinte segundos que ahorras en la marcha los pagas por diez en el pase.
- ◆ Convertir la devolución en pleito: mientras cocina y sala debaten quién tenía razón, el cliente espera sin cenar.
- ◆ El pase mudo: la cocina que no canta y la sala que no confirma fabrican los errores que luego se reprochan.
- ◆ Ganar la discusión y perder el servicio: en el pase no gana nadie — o gana la mesa, o pierden todos.

LA REGLA DE ORO

**«Durante el servicio solo existe la solución.
Las culpas se reparten con la cocina fría.»**

El ejercicio de esta ficha

La sala devuelve un plato «porque el cliente dice que está frío» y tú sabes que salió en su punto hace noventa segundos. Escribe tu gestión completa: qué dices en el pase, qué haces con el plato, y qué conversación tiene lugar —y cuándo— sobre lo ocurrido. En la corrección que sigue te comparto mi versión.