

Lo que se vendió una vez lo entregan siete equipos

*En eventos no hay memoria:
hay hoja de servicio.*

En cinco líneas

Un evento es una promesa hecha hace meses por alguien de ventas que quizá ya ni está — y que el día señalado deben cumplir, a la vez, cocina, sala, montaje, recepción, mantenimiento, audiovisuales y seguridad. El único hilo que une aquella promesa con esta ejecución es la hoja de servicio (la orden de evento): el documento donde vive todo — horarios, montaje, menú, cantidades, contactos, extras. Por eso en eventos la regla es absoluta: la hoja se lee entera, se cuestiona a tiempo y se obedece al milímetro. Lo que no está en la hoja no existe; lo que está, es un contrato.

El guion, paso a paso

- 1. Léela entera, aunque no sea «tu parte».** El de sala lee el montaje; el de cocina lee los horarios; todos leen los extras y el contacto del cliente. Los fallos de evento viven casi siempre en las costuras entre departamentos — y las costuras solo las ve quien lee el documento completo.
- 2. Cuestiona a tiempo, no en el montaje.** ¿Los tiempos no cuadran? ¿Lo firmado no cabe en la sala? ¿El menú choca con la capacidad de cocina? Se levanta la mano en la reunión previa, cuando cambiar cuesta una llamada — no el día D, cuando cuesta un conflicto delante del cliente.
- 3. El briefing del evento.** Antes de abrir puertas, cinco minutos con todos los uniformes juntos: qué evento es, quién es el anfitrión, qué momentos son críticos, qué cambió a última hora. Un equipo que conoce la historia sirve el evento; uno que no, solo mueve bandejas.
- 4. Los cambios, por el canal.** En todo evento hay cambios de última hora. La disciplina: el cambio lo autoriza quien corresponde, se comunica a todos los afectados y se anota en la hoja. El cambio verbal que no viaja es la semilla de los dos fallos siguientes.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Reunión previa formal o tiempo de coordinación	La lectura individual se vuelve obligatoria y el briefing se comprime a tres minutos en el pase o el office: evento, anfitrión, momentos críticos. Tres minutos de historia común evitan tres horas de improvisación descosida.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Ante cualquier petición del cliente del evento: «por supuesto, lo coordino ahora mismo» — y llevarla al responsable para autorizar y comunicar.	Aceptar o negar cambios por tu cuenta sobre lo firmado. Debatir con compañeros, hoja en mano, delante del anfitrión.	Decirle al cliente «eso no está contratado» con la hoja como escudo: la hoja es tu mapa interno, no un arma frente a quien celebra el día más importante de su año. Los límites los comunica el responsable, con formas.

Errores frecuentes

- ◆ Leer solo tu sección: ejecutarás perfecto tu trozo del fallo colectivo.
- ◆ Detectar el problema y callarlo «porque no es asunto tuyo»: en eventos, todo lo que afecte al día D es asunto de todos (ficha 3, otra vez).
- ◆ Improvisar la solución sin comunicarla: tu arreglo silencioso descoloca a los otros seis equipos que trabajan con la versión anterior.
- ◆ Tratar la hoja como papeleo: es la biografía del evento — el profesional que la domina es el que todos buscan cuando algo se tuerce.

LA REGLA DE ORO

**«Lo que no está en la hoja no existe.
Lo que está, es un contrato.»**

El ejercicio de esta ficha

Durante el montaje descubres que la distribución firmada en la hoja no cabe en el salón: sobran dos mesas enteras. Faltan tres horas para el evento. Escribe tu actuación: a quién avisas primero, qué dos soluciones propones y qué no haces bajo ningún concepto. En la corrección que sigue te comparto mi versión.