

La mesa que recomienda: el día y el vino fuera de carta

*La carta la reciben todos.
La recomendación se la ganas tú.*

En cinco líneas

La carta es el documento que todos los clientes reciben igual; la recomendación es la capa que solo tú puedes poner — y es la que convierte una cena en una experiencia y un ticket en un resultado. Funciona con el mismo mecanismo que aprendiste en el check-in de la ficha 5: tú conoces lo que el cliente no puede conocer — lo que hoy está en su mejor momento, el vino fuera de carta, el broche del postre — y ofrecérselo con su descripción y su suplemento claros es un servicio, no una venta. Lo que decide todo es el momento en que lo dices y la verdad con que lo dices. Esta ficha te da los tiempos exactos.

El guion, paso a paso

- MOMENTO 1 — Al entregar la carta: la apertura del día.** Antes de que se sumerjan en ella: «Antes de que miren la carta, les cuento: para hoy tenemos [esto y esto], que están en su mejor momento.» Dos o tres, no siete; contados con apetito, no recitados. Acabas de darles información que la carta no tiene — desde ese instante eres su asesor, no su camarero.
- MOMENTO 2 — En la comanda: el vino fuera de carta.** Elegidos los platos, la recomendación dirigida: «Y si me permite la recomendación, para acompañar esto tenemos un vino fuera de carta — [historia de veinte segundos: bodega, uva, por qué es especial] — por solo [X] de suplemento. Es una pequeña joya.» La historia corta lo hace deseable; el precio claro lo hace honesto. Sin las dos piezas no hay recomendación: hay emboscada o hay misterio.
- MOMENTO 3 — Al servir el postre: el broche.** Nunca con la cuenta — al servir el postre: «¿Les apetece acompañarlo con una copa de champán? Redondea el final.» Ya sabes por la ficha 8 que la última impresión es la que convierte la estancia en recuerdo: el broche del postre es su versión de mesa.
- Una vez, con elegancia.** Cada ofrecimiento se hace una vez y se acepta el no con la misma sonrisa que el sí. El cliente que hoy declina y no se sintió empujado es el que mañana pregunta «¿qué me recomienda?» — y ese cliente ya es tuyo.
- La verdad como límite.** Solo se recomienda lo que de verdad está en su punto y solo se cuenta la historia que es cierta. El día que el pescado no llegó como debía, ese día no se recomienda el pescado. Tu credibilidad es el inventario más caro de reponer.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Bodega amplia o referencias exclusivas	El «fuera de carta» no exige bodega de lujo: es la botella especial que el hotel guarda en pocas unidades, la referencia local que la carta no recoge, el descubrimiento del responsable. Escasez bien contada es exclusividad.
Sumiller o formación de vinos	Se fabrica en el briefing: cada servicio, el responsable presenta al equipo lo recomendable del día y su historia de veinte segundos — y quien puede, lo prueba. Nadie recomienda bien lo que no conoce; nadie necesita un título para conocer tres vinos de verdad.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Contar la recomendación con historia breve y suplemento claro, mirando a los ojos. Aceptar el no con la misma sonrisa que el sí.	Recitar el «para hoy» idéntico y sin alma en las veinte mesas. Empujar sistemáticamente lo más caro. Insistir tras un no.	Inventar la historia de un vino o su origen: una mentira descubierta en la mesa invalida todas tus recomendaciones futuras. Esconder el suplemento y que aparezca en la cuenta: es la traición pequeña de la ficha 8, en versión cara.

Errores frecuentes

- ◆ Ofrecer el champán con la cuenta: el broche se sirve con el postre; después ya no es un broche, es un cargo.
- ◆ La historia de tres minutos: veinte segundos seducen; tres minutos secuestran la mesa.
- ◆ Recomendar sin conocer: el «todo está muy bueno» es la ausencia de recomendación (ficha 23) — y el fuera de carta exige conocerlo mejor que la carta.
- ◆ Medir el éxito solo en tickets: la recomendación declinada que dejó buen sabor también vendió — vendió tu credibilidad para mañana.

LA REGLA DE ORO

**«Vender es servir
cuando lo que ofreces mejora su noche.»**

El ejercicio de esta ficha

Escribe tu guion completo de los tres momentos para una cena real de tu restaurante: tu apertura del día (dos platos), tu vino fuera de carta con su historia de veinte segundos y su suplemento, y tu broche del postre. Palabra por palabra. En la corrección que sigue te comparto el mío.