

## **JORNADA “LA SALA COMO PROFESIÓN DE FUTURO: talento y hospitalidad como motores del turismo”**

Organizada por la Cátedra Turismo Ciudad de Alicante y moderada por el director de Gastrouni, Oscar Carrión, el pasado 21 de octubre se desarrolló, en el Salón de Grados de Económicas de la UA, la mesa redonda “La sala como profesión de Futuro: talento y hospitalidad como motores del turismo”, dirigido tanto a estudiantes de últimos cursos de los grados de Turismo, TADE, o ADE, así como a profesionales del sector dispuestos a aprender del conocimiento muy experto de las ponentes:

- Francesca Baccon, Jefa de Sala de Quique Dacosta
- Geni Perramón, Gerente y responsable de sala en la Taberna del Gourmet
- Elisabeth Gomes, Directora de Hosts en El Portal, Grupo Manero.

En el transcurso de la mesa redonda se puso en valor el papel del profesional de sala como pieza clave en la experiencia gastronómica, papel no suficientemente reconocido por la atención mediática al cocinero, al que se considera la clave del éxito.

No obstante, en opinión de las ponentes, si la sala falla, falla todo. Es el punto de contacto con el cliente final, el que culmina una experiencia memorable o no del cliente.

Pero sin duda, un restaurante es un equipo en el que todas las piezas resultan fundamentales: la cocina, la sala, la coordinación, la recepción, los maridajes, la coctelería, la administración, la gestión, etc. Si todo no está perfectamente alineado, el servicio no funciona.

Y en esa coordinación imprescindible, cuidar al personal es la primera premisa: la fidelización del cliente pasa por el compromiso, por la motivación del empleado. Por lo que es muy importante hacer las cosas bien desde el principio: retribución, conciliación, formación, equipo y carrera profesional, son claves, y no siempre se tienen en cuenta en hostelería, especialmente en empresas poco profesionalizadas, lo que explica las dificultades para captar buenos profesionales. *Si haces las cosas bien -decían, tienes plantilla profesional para muchos años.*

Es necesario cuidar la hostelería, especialmente en zonas con alta dependencia del turismo, porque habitualmente, el turista gastronómico es de elevado poder adquisitivo -al menos, con alto nivel de gasto-, y cada día es más numeroso, además de su interés por conocer las tradiciones gastronómicas del lugar y consumir sus productos de proximidad, lo que potencia la economía local más allá de la propia hostelería.

La mesa redonda debatió también en torno al impacto de la tecnología en restauración, como elemento capaz de agilizar y mejorar la gestión y las prestaciones al cliente: diferentes softwares de gestión, uso intensivo de la Inteligencia artificial generativa, especialmente Chiat GPT, robótica en la cocina (croquetas, limpieza de ollas, secado de copias y cubiertos, son ejemplos que

mencionaron, importantes en tanto que pueden reducir el coste de personal, producen menos roturas, aportan mayor higiene a las tareas de limpieza, etc.), pero no creían que hubiese llegado el momento de la robótica en sala. Incluso el uso intensivo del autopedido por el cliente con su móvil desde el restaurante, en ocasiones puede llegar a bloquear la cocina, causando el efecto contrario al pretendido.

La atención personal al cliente, al menos en locales con expectativa de servicio de alta calidad, sigue siendo imprescindible.

Un tema cada día más importante, asociado con la aceleración de las relaciones sociales en la actualidad, es la reputación online de los establecimientos y la gestión de las críticas.

En el caso de quejas en la sala, habitualmente la gestión del supervisor y el cambio de camarero puede suavizarlas, pero las quejas online son más difíciles de gestionar y, en ocasiones, pueden ocasionar un perjuicio importante para el establecimiento si no consigue anularlas probando su falsedad o injusticia. Aunque también pueden aportar información útil para mejorar la gestión si apuntan a errores puntuales o, incluso, reiterados que la rutina obvia.

Una cuestión que se planteó a la mesa fue la de si las propinas son buenas o malas. Y la respuesta unánime de las participantes fue que las propinas son buenas, partiendo de la voluntad absoluta del cliente que no se puede forzar, no solo en efectivo sino también con tarjeta. De hecho, muchos establecimientos en el propio ticket recomiendan una propina del 10% del importe de la factura. Pero fiscalmente tiene un tratamiento gravoso para los restaurantes, que la cobran incluida en la factura y la trasladan a la bolsa a repartir a partes iguales entre todos los empleados, de manera que parece que las empresas tienen un ingreso por el que tributan pero que no es suyo.

Finalmente, las capacidades básicas que las empresas suelen pedir a los empleados de sala, y en general a todos los de hostelería, son: sonrisa fácil, empatía, ganas de aprender y de ofrecer, idiomas, cultura general amplia, así como capacidad para integrarse en un equipo de trabajo de alto rendimiento acorde con la filosofía de la empresa.

Son un sector y una actividad, concluían, atractivos, pero que exigen vocación, en ocasiones sacrificio, en el que se puede crecer personal y profesionalmente, en un trabajo que puede ser para siempre si tanto las personas como las empresas son honestas y se comprometen mutuamente.