

# LOS MEMES DEL SERVICIO

1. HAZLO BONITO
2. APRENDE EL BAILE
3. SIEMPRE APRENDIENDO
4. QUIERETE BIEN
5. HAZ A LOS OTROS COMO HARÍAS CONTIGO
6. MANTENTE OCUPADO
7. EL CHISME DESTRUYE
8. MÁS GRANDE NO ES MEJOR
9. ESCRIBELO
10. SOLOS PRIMERO, PAREJAS SEGUNDO, TRIOS Y CUARTOS DESPUÉS
11. AHORRALO, REGÁLALO, PARA LLEVAR
12. ANTICIPAR PARA GANAR
13. PIENSA EN EL SIGUIENTE
14. LA ORGANIZACIÓN GANA BATALLAS
15. NO TE LO TOMES PERSONAL

## **1. HAZLO BONITO**

### ESTE ES EL PUNTO MÁS IMPORTANTE DE ESTA GUÍA

Este trabajo es mantener y crear una ilusión de que el mundo es un lugar organizado, limpio, en donde todo sucede mágicamente, perfecto. Haz las cosas con ese objetivo en mente.

Ejemplos:

La mesa es un desastre después de que comieran? Quita los vasos, servilletas etc. Organiza, discretamente restaura orden al caos. Déjalo bonito.

El punto es:

Si está sucio, límpialo.

Si está desorganizado, arreglalo.

Si está por todas partes, organízalo.

**'Hazlo bonito' es el lema del mejor restaurante del mundo, a todos nos aplica.**

## **2. APRENDE EL BAILE**

Todo lugar tiene un cierto flujo, pasos de servicio particulares. Debes aprender todos los pasos que hacen la experiencia del cliente desde la puerta hasta la salida bendita. Esto es importante para el equipo y para ti.

Idealmente todos tienen una idea de donde están todos y que puede estar faltando ese servicio.

Y mejor aún, poder confiar que el equipo sepa en dónde estás tú también.

Haz que todo movimiento cuente. Cuando todos estén en sincronía, y los engranajes giren, el servicio se hace un bello ballet.

Estos pasos se pueden practicar cuando el lugar está vacío. ¿Cómo hago el trabajo más fácil?

¿En dónde está el bar? ¿Cuál es la mejor ruta?

Y luego queda improvisar pasos en el camino:

- + ¿Vas a la cocina? Ayuda a otros llevando cosas si puedes
- + ¿Colega está atorado? La ayuda está en camino
- + El bar atorado? ¡No sugieras tragos complicados!

### **3. SIEMPRE APRENDIENDO**

Esta es una buena lección para el trabajo y la vida.

Siempre debe haber campo para mejorar personalmente y en el trabajo.

Aprender nuevas cosas te hace flexible para lidiar con lo inesperado y te dará perspectiva.

En nuestro caso, mientras más sepas de términos de cocina y cultura, mejor será el servicio y adelantarse a las necesidades. Por ejemplo, ¿cliente vegano? Te sabes sin problema las opciones del menú o posibles fuera del menú. ¿Qué vino va con x? Hay que saber

### **4. QUIERETE BIEN**

Las tentaciones serán muchas, pero en el camino de la vida uno tiene que mantenerse ágil y capaz. En nuestro caso comer bien y mantenerse activo hace el lidiar con el estrés y las demandas físicas del trabajo mucho más fácilmente.

En la vida hay muy pocas cosas que podemos controlar, pero esta es una de ellas.

### **5. HAZ A LOS OTROS COMO HARÍAS CONTIGO**

Hay que mantenerse siempre consciente de nuestras acciones y cómo afectan a los otros, eso afecta como te trataran también. Así que no seas cabrón por pura gracia.

En nuestro giro tenemos que tomar un paso más: tratar a colegas o huéspedes como familia distante nunca me ha fallado. Haz las cosas de buena fe, con cariño, ve cómo se derriten y vuelven.

### **6. MANTENTE OCUPADO**

Este puede ser una de las partes más difíciles de el trabajo A veces habrá mucho tiempo libre antes de que comience la acción. Aquí es donde hay que seguirse moviendo, buscar proyectos, preguntar a cocina o bar (siempre aprendiendo!) encuentra algo productivo que hacer.

No solo te ayudará a pasar el tiempo más rápido, puede que aprendas algo en el camino o encuentres un problema que no habías pensado.

### **7. EL CHISME DESTRUYE**

Relacionado al punto 6. La tentación es eterna, pero realmente ¿de que te ayuda el chisme?

Peor aún, que tal que están criticando a un cliente y el cliente escucha? ¿Cómo se refleja eso en el equipo? Pues muy mal. Además esto puede llevar a conflicto entre los colegas por nada.

## **8. MÁS GRANDE NO ES MEJOR**

Porciones más grandes, música más alta, vinos más intensos, es realmente necesario? Si lo que haces todo el día es así uno termina por no notar las cosas más sutiles de la vida, abrumado a los sentidos. Pruébalo, es más trabajo, pero menos cansado y recompensa al alma en muchos sentidos (y ayuda a manejar el estrés). Funciona en el servicio también, detalles sutiles y frecuentes pueden tener más millaje que acciones en grande

## **9. ESCRIBELO**

Otro detalle curioso de los humanoides es que retenemos muy poco de lo que vemos o lo que oímos. Así que cuando te toque una lección buena o un reto nuevo, ESCRIBELO. Curiosamente tu cerebro retiene más información si lo escribes. Esto es básico para el servicio, alguien quiere esto o lo otro? Escríbelo. ¿Nuevos platos en el menú? Escríbelo.

## **10. GENTE SOLA PRIMERO, DUOS SEGUNDO, TRIOS Y ARRIBA ULTIMOS**

Regla general es que esperar tu solo en la mesa hace la espera mucho más larga y las necesidades más intensas. Así que saca lo que sea para los solteros primero y de ahí a los demás. Más gente en la mesa = más distracciones = tiempo para ti y servicio

## **11. AHORRALO, REGÁLALO, PARA LLEVAR**

Esto aplica para comida en general, si no se usa que no se desperdicie.

## **12. ANTICIPAR PARA GANAR**

Anticipar las necesidades de tus clientes es clave.

Imagina los pasos que siguen cuando entras en un restaurante, que debe de pasar? Y después? Y luego? Esto es parte de la danza que tendrás que aprender y a los clientes regresar. Aprende los pasos, anticipa el siguiente y lidera con gracia.

## **13. PIENSA EN EL SIGUIENTE**

Otra vez, como en la vida: si lo usas, devuelvelo. Si está roto, arreglalo. Si lo puedes hacer mejor, hazlo y déjalo mejorado para quien siga. Son cosas pequeñas que te harán la vida más fácil, el flujo del trabajo mejor y el mundo un lugar mejor.

## **14. LA ORGANIZACIÓN GANA BATALLAS**

Es más fácil lidiar con caos o incertidumbre si está todo organizado. Funciona para la vida y para el trabajo. Ten tu equipo listo, organizado y todo lo que puedas necesitar para el servicio y verás que es mucho más fácil.

Teniendo todo listo y sistemas listos antes de los clientes es un tercio de la batalla

## **15. NO LO TOMES PERSONAL**

Puede que lo hayas hecho todo perfectamente y las cosas no quedarán como esperabas. Así es la vida. A veces no habrá forma de hacer a un cliente feliz, hagas lo que hagas. Si el cliente a pesar de todo sigue malcontento, esta bien. Su perdida. La vida sigue. **No lo tomes personal, uno nunca sabe que pasa en la vida de otra persona.**