

Prólogo

Dar servicio, significa mucho más que tener una actitud amable, montar una mesa y tomar una comanda, dar servicio es conocer e identificar el modelo de negocio de restauración sobre el que se trabaja, es dar rendimiento a la funcionalidad de los diferentes espacios de servicio que componen la empresa, es gestionar los recursos materiales en función de una mayor eficiencia, es establecer los pasos secuenciales apropiados para que toda la brigada trabaje coordinadamente dando como resultado final la satisfacción y fidelización del cliente.

Este libro muestra de forma práctica y concreta todos los componentes que integran el Servicio de la Restauración, es aquí donde el profesional podrá definir qué papel juega cada uno de los factores de servicio, calidad y brigada, llegando así a la propia conclusión de cuáles son los condicionantes a tener en cuenta para lograr dar un valor añadido en su desempeño.

Para mí, como especialista en perfiles profesionales de hostelería, es un orgullo el trabajo que Antonio Chacón, Enrique Lorca y Adrián Flores han elaborado, como profesores y expertos del sector, no solo transmiten y comparten contenidos que ayudan a entender todos los factores que un profesional de sala debe dominar, sino también despiertan y fomentan el criterio profesional que define un servicio de excelencia.

Marianela Olivares Pulicci
Directora General y RRHH de Linkers
Directora de Operaciones de Hosteleo.com
Directora Técnica del Concurso Camarero del Año
Directora de Organización de Bocuse d'Or España