

CURSO DE GESTIÓN DE RESTAURANTES



Módulo 1

Lección 3

**El establecimiento. Valor y distribución
de los espacios de nuestro local y su
rendimiento**

www.chefejecutivo.com

Módulo 1. Lección 3

EL ESTABLECIMIENTO. VALOR Y DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS DE NUESTRO LOCAL Y SU RENDIMIENTO

1. El establecimiento

A continuación indicaré algunos de los puntos que debemos tener en cuenta a la hora de darle forma y personalidad a nuestro establecimiento. No debemos olvidar que el motor de nuestro local en la mayoría de los casos es la cocina, eso no quita para no descuidar otros detalles, ya que todo suma, pero no debemos caer en el error que me he encontrado en varias ocasiones de destinar partidas mayores a decoración y otros elementos que a la cocina o el personal.

Maquinaria

La maquinaria es una pieza clave en cualquier negocio de hostelería y de su correcta elección dependerá, en gran medida, la rentabilidad y operativa de nuestro negocio. Una elección incorrecta en esta cuestión puede suponer malgastar mucho dinero en un equipo poco operativo, inadecuado o que se estropee constantemente. Debemos elegir una maquinaria de calidad que realice correctamente las funciones que necesitamos y que, al mismo tiempo, posibilite trabajar con comodidad y seguridad, son elementos fundamentales para que nuestro negocio funcione de forma fluida y sin sobresaltos. Dos puntos muy importantes a considerar: escoger lo que realmente necesitamos y ceñirnos al presupuesto que realmente podemos permitirnos.

Decoración

Estoy de acuerdo con aquellos que afirman que la decoración por sí sola no asegura el éxito de un negocio, pero ello no quita para tomarse este apartado como punto importante de cara al cliente y a las ventas.

Lo primero que debemos tener en cuenta es que la decoración del local debe ser acorde al concepto que hemos elegido desarrollar. No hay nada más “frío” que un local con una decoración que no encaja con aquello que vende, o simplemente un local en el que se percibe indiferencia.

Tenemos que pensar que debemos usar nuestro local como “escaparate”. El local vende, la barra puede vender, rincones donde coloquemos algún elemento (botella de vino, quesos) pueden vender, siempre y cuando no convirtamos nuestro local en un mercadillo. En esta frase corta pero llena de contenido queda resumida la importancia

de la visibilidad del producto: aquello que el cliente no ve, no lo compra y, por lo tanto, no se vende.

El local debe guardar otras dos premisas importantes. La primera sería que debe ser un lugar donde nos encontremos cómodos. Mesas y sillas calzadas, asientos cómodos, espacio entre mesas. El otro punto clave lo determina la temperatura, ni frío ni calor. El ruido, no tener un exceso de ruido por parte de la música, televisión, cafetera o golpes de vajilla.

Espacio

El espacio debe ser aprovechado al máximo, pero sin caer en el exceso de aprovechamiento. No coloquemos una mesa junto a la puerta del aseo, es muy posible que en ese espacio entre una mesa pero fíjate en ese “pequeño” detalle de que el espacio donde estas colocando esa mesa ofrece comodidades, y wc y comida no son elementos que casen muy bien. A tener en cuenta lo mencionado anteriormente, espacio entre mesas para que no se entremezclen conversaciones, sillas y mesas bien calzadas, luz natural dentro de lo posible, hacer algún rincón “especial”, en definitiva, convertir nuestro local en un lugar agradable de estar.

Vajilla

La vajilla es un elemento más del local, y ocupa una parte importante. A la hora de seleccionar nuestra vajilla tendremos que tener en cuenta varios interrogantes: número de vajilla que necesitamos y su precio, y si la vajilla que hemos seleccionado es sencilla de encontrar a la hora de su reposición; su dureza y resistencia ya que en un local con el trasiego de platos, lavados y demás la vajilla sufre mucho; el tamaño de la misma respecto a nuestras mesas, ya que no deben de ocupar la mayoría del espacio; y su “comodidad”, para que los camareros puedan llevarla y no provocar algún incidente indeseado.

Humos

La extracción de humos debe funcionar correctamente. Mucho cuidado a la hora de adquirir un local en funcionamiento o si nos instalan o revisan la extracción de humos ya que un fallo en este caso puede lastrar nuestro negocio. Y es que no hay momento más desagradable que salir de un establecimiento y que nuestra ropa arrastre el olor que había dentro. Aparte, claro está, de la bofetada de olor que recibes al abrir la puerta.

Servicio/comida

Cada servicio y día de la semana tiene sus tiempos. Los desayunos y las comidas de mediodía entre semana deben ser veloces a la hora de servir. Por norma general el consumidor es un trabajador con tiempo limitado, quiere ser atendido rápidamente y que le sobre algo de tiempo para darse un “paseo” de vuelta al trabajo. Si se diera el caso de que tuviéramos una comida estupenda con tiempos de espera en el servicio largos, seguramente nos conducirá al fracaso. Sin embargo, para los servicios de cenas y fines de semana los tiempos se perciben de otra manera. Por norma general no vamos limitados por el tiempo, es un momento de ocio y por lo tanto no estaremos tan atentos al reloj, aunque no por ello debemos dormirnos en los laureles y hacer la espera eterna entre plato y plato.

Hay otras cuestiones que debemos tener en cuenta a la hora de seleccionar un local o cuidar del nuestro. La limpieza exterior es muy importante, no sólo los cristales, sino también la acera más próxima a nuestro local. Se suele pensar y con razón que esa parte es un lugar público y por lo tanto no debería ser yo quien lo limpiara, y es cierto, pero también lo es que afecta de manera negativa a tu local.

Visibilidad

Aprovechemos la visibilidad de nuestro local en el caso de tenerla. Y si no, también. Un local con grandes cristaleras es el mejor escaparate a nuestro local. La persona que pasee junto a nuestro local podrá ver aquel elemento que queremos enseñar, el plato que queremos que vea, o mostrar nuestra apetecible carta. Mucho cuidado en este caso con no cuidar la intimidad de los clientes que tenemos en el local. Si se diera el caso de no contar con un local visible, debemos “sacar nuestro local a la calle” y para ello podemos ingeniárnosla para combinar un elemento decorativo y a su vez informativo y que casen perfectamente. Por ejemplo, un papel pizarra que pueda leerse desde el exterior y en el que escribamos algunos de los platos de nuestra carta, el menú diario o realizar algún dibujo de nuestros platos diferenciadores de la carta.

Puntos de interés y ocio

El aparcamiento es otra cuestión de interés. En el caso de encontrarnos en zona de pago del ticket de la hora, podemos poner a disposición del cliente tickets de algún parking cercano por valor de una hora u hora y media. No más tiempo para asegurarnos que no se “queden” en el local más de lo necesario y nuestras mesas puedan rotar. Es un añadido muy a tener en cuenta por clientes que se trasladan siempre en coche y que valorarán ese detalle de nuestro establecimiento.

No solemos contar con los vecinos cuando alquilamos o compramos un local, pero es importante tenerlo en mente, ya que un vecino “molesto” puede incordiarnos mucho.

De los alrededores podemos atraer clientes a nuestro local. Detectar puntos de interés y ocio por la zona como estadios, teatros, cine, etc. Atraer a un público concreto un día determinado puede suponernos un empuje económico sustancial a final de mes. Dependiendo del público podemos atraerlos a nuestro establecimiento con ofertas o publicidad específica en foros, redes sociales, acuerdos con guías, etc.

2. Valor y distribución de los espacios de nuestro local y su rendimiento

Este punto pretende dar algo de coherencia a las decisiones que me encuentro en ocasiones respecto a la distribución e inversión respecto al espacio que el propietario realiza en un establecimiento de hostelería. He visto con estupor el reparto económico que se realizaba para cada elemento del local sin un criterio comercial y económico. Partidas de un 60 % destinadas a decoración, dejando a la cocina en una inversión de un 10 % sin entender cuál es el motor de un espacio gastronómico. En este punto no voy a entrar a valorar aspectos que a estas alturas del curso ya deberías tener interiorizados y comprendida su importancia como un elemento vital para nuestro negocio. Estoy hablando del plan de viabilidad, plan de marketing, empleados, concepto, carta, sistema de trabajo, etc. En resumen, todos aquellos aspectos que hemos visto anteriormente. Lo que quiero valorar y hacer ver su importancia son los espacios, aunque estos espacios de los que voy a hablar deben verse como un conjunto no debemos visualizar la cocina sólo como un espacio, sino además como el lugar donde se cocina, se realiza la producción de nuestros platos, la carta, etc. Para valorar estos puntos me voy a basar en la valoración que reciben las piezas del ajedrez y así poder establecer un símil que ayude a visualizar más fácilmente la importancia de estos elementos.

Éstas serían las puntuaciones que reciben las piezas del ajedrez, y a su lado he colocado el valor que recibe el espacio de un establecimiento. Después iré explicando por qué recibe ese valor cada pieza. Hay que tener en cuenta que cada establecimiento y concepto necesita unas características concretas. Este punto pretende ser orientativo y no definitivo.

- La dama tiene un valor de 10 puntos, y su símil en hostelería podríamos atribuírselo a la cocina.
- La torre recibe 5 ½ y su símil sería la sala.
- El alfil recibe 3 ½ y ese valor podríamos dárselo a la decoración.
- A continuación el caballo que tiene 3 puntos y se lo atribuimos a los aseos.
- Y, por último, con 1 punto el peón, semejante al almacén.

La dama y la torre se consideran en el ajedrez como piezas mayores, así como el caballo y el alfil son piezas menores. Damos un valor a las piezas para valorar una partida o sacrificar unas piezas y evaluar su poder en el tablero.

¿Quiero decir que es más importante en un establecimiento la cocina que la decoración, los aseos o el almacén? Por norma general sí, así que deberíamos destinar la mayoría de nuestro presupuesto a la cocina. Pero imaginemos que nuestro concepto de negocio sólo necesita de unas freidoras y todos nuestros ingredientes ya los compramos preelaborados. En este caso la cocina pierde peso respecto a otros elementos como la decoración, almacén, etc. O si nuestro negocio está destinado mayoritariamente a la venta fuera del establecimiento, en este caso la sala pierde peso, aunque estos ejemplos no suelen ser lo generalizado.

Hemos dado a la cocina la mayor puntuación, 10 puntos y asemejado con la dama. En el ajedrez la dama tiene un radio de acción grande respecto al tablero, lo domina prácticamente. En un establecimiento de hostelería la cocina es el espacio dominante, el motor del establecimiento, sin la cocina todos los demás elementos pierden valor, es el lugar donde recibimos el mayor porcentaje de ingresos, por lo tanto deberíamos dotar a la cocina de la mayor partida presupuestaría. Los parámetros que se establecen como correctos que debe ocupar una cocina respecto al resto del establecimiento es un 40 %. En la cocina elaboramos y producimos los platos que más tarde vendemos, de la cocina parte el servicio al cliente y, por lo tanto, nuestra mayor fuente de ingresos. Invertir en el espacio, dotación de maquinaria e utensilios, carta, cocineros, etc. debe establecerse como prioritario.

La torre, con un 5 ½, es la segunda pieza en valor dentro del ajedrez. Y es que el número de casillas que domina en el tablero es la segunda más alta. Quizás por eso y haciendo el símil de número de casillas que se domina con porcentaje de ingresos según el espacio, la sala ocupa el puesto dos. La sala es el espacio donde degustamos los platos y más tiempo pasamos en el establecimiento, así que también debe ser el más confortable. Ya hemos hablado del cliente y su importancia, así que la sala debe ser el espacio donde se encuentre cómodo en todos los aspectos. En intensidad de luz y ruidos, temperatura, espacio, comodidad, etc.

La siguiente pieza en importancia y valoración es el alfil con un 3 ½, y en nuestro caso colocamos la decoración en escala de importancia. El alfil en el tablero sólo puede moverse en diagonales, así que dependiendo de nuestra estrategia cobra mayor o menor importancia. Ya hay un punto en el manual sobre decoración, y aunque me parece un elemento muy importante dentro de un establecimiento y se podría incluir

dentro de aquellos con mayor importancia, no es indispensable para mantener un establecimiento a flote. Es importante la decoración respecto a la sintonía del establecimiento con el concepto; una decoración acertada puede ofrecer un plus muy importante a nuestro establecimiento y de cara al cliente. Pero no podemos destinar la mayor partida de inversión a la decoración y no reforzar la cocina lo suficiente o tener unas mesas pequeñas. La decoración por sí sola no ingresa dinero en nuestra caja, aunque reforzada con la cocina y la sala establece un conjunto de mucho peso dentro del establecimiento.

Un apartado al que no se suele dar la importancia debida son los aseos. Quizás compararlo con el caballo dentro del ajedrez o atribuirle $\frac{1}{2}$ punto menos que a la decoración sería otorgarle mucha importancia, pero quiero resaltar este punto y su importancia como elemento de calidad en nuestro establecimiento. Los aseos parecen ser el último espacio al que atribuimos importancia en decoración y comodidad. Y numerosos estudios reflejan que los aseos y las cartas de comida son percibidos por el cliente como dos elementos que reflejan la limpieza de nuestro negocio y que comparamos respecto a la limpieza de la cocina.

Por último, y con 1 punto en importancia, enumeramos el peón dentro del ajedrez y el almacén dentro del establecimiento de hostelería. Y en este caso quizás es otorgarle muy poca puntuación e importancia debido a su gran aportación en cuanto a compras se refiere. Si tuviésemos que comenzar a repartir metros a la distribución de nuestro establecimiento quizá el almacén sea de aquellos espacios con menos metros (aunque esa distribución puede variar dependiendo del concepto de negocio) que otorgaríamos. En parte es lógico ya que no se percibe como un espacio del cual obtenemos rendimiento económico como puede ser la cocina o la sala. Su verdadera importancia reside en las compras, si no somos capaces de hacer pedidos a diario y tenemos un establecimiento de productos que deben consumirse día a día quizás tengamos que darle más importancia y valoración al almacén del que pensamos.



POSIBLES IDEAS A IMPLEMENTAR (RESUMEN)

- Valor de los espacios del local. Debemos tener en cuenta nuestro concepto; quizás la distribución que por norma es más usada deba cambiar en nuestro caso
- Importancia de mayor a menor: cocina, sala, decoración, aseos, almacén
- La distribución en materia de presupuestos recomendada sería un 40 % para la cocina y un 60 % para la sala
- Distribución del espacio por ingresos que recibimos
- Observar el espacio como un conjunto. La cocina además del espacio físico requiere de cuchillos que corten, sartenes o cazuelas en condiciones, etc.

www.chefejecutivo.com