

Calidad en el Servicio



Juan Carlos Fernández
www.juancarlosfernandez.es

Anda uno estos meses con el magín ocupado en la redacción de un libro sobre el turismo en Zafra, que se editará con motivo del cuadragésimo aniversario del Centro de Iniciativas Turísticas local, y que verá la luz, Dios mediante, en otoño. Con este motivo, me he visto rodeado de documentos y textos que me están sirviendo para la redacción. Ha sido un proceso de documentación prolijo, y me ha ocupado algo más de un año. La tarea, en verdad, es tediosa en algunos momentos, pero en otros se convierte en absolutamente placentera, sobre todo cuando encuentra el curioso alguna clave, algún detalle, algún indicio que ayuda a comprender mejor situaciones y procesos. En general, me divierte esta actividad investigadora y redactora, siempre, claro está, con el bagaje de un aficionado.

Una de las cosas que he podido constatar ha sido la preocupación constante de las autoridades por la formación del personal al servicio del sector turístico. Durante años, la actividad hostelera se encomendó a personas sin la suficiente cualificación para atender a una demanda que crecía en volumen, pero también en exigencia. Era penoso que todo el esfuerzo por la promoción de España como destino de vacaciones pudiera acabar destrozado por empleados malencarados. Ejemplos hay miles, y cualquiera que haya viajado un poco seguro que habrá sido testigo de situaciones violentas y hasta escandalosas, con turistas azorados. Un servidor ha sentido vergüenza ajena en ciertos establecimientos, incluso en alguno de postín. Y también ha sufrido en sus carnes, como turista nacional, la falta de profesionalidad de algunos que se llaman camareros. Felizmente, en la inmensa mayoría de los casos he dado con buenos profesionales, amables sin ser empalagosos, atentos y educados.

El otro día andaba de viaje, y me encontré con la necesidad de almorzar en una importante ciudad del norte de Extremadura. Había gazuza y se me hacía tarde, de tal modo que entré en el primer restaurante con el que me crucé. Era un sitio normal, sin pretensiones pero limpio, y con un menú económico, cosa que se agradece. Atendía el establecimiento una familia: padre en la barra, madre en la cocina (por lo que pude escuchar) y una pareja de mozalbetes en plena edad del pavo, que con certeza echaban una mano al salir del instituto. La comida, discreta, apta para el viajero. Los niños... ¡Ay, los niños!

Me acomoda en la mesa la chica, no más de dieciséis años: "Te puedes sentar donde quieras, toma la nota del menú, qué te ponga..." Claro, como la niña está acostumbrada en el instituto a tutear a todo el mundo, el baqueteado viajero resulta que debe de ser algún coleguilla, o algo así, o conocido de toda la vida, y como tal se le trata.

El chaval, no más de diecisiete, sirve la comida. Entra en el comedor, manos en bolsillos, vista baja, nada de buenas tardes, ni un mísero hola, ni ahí te pudras. Mira, vuelve a salir. Retoma con el servicio, que coloca en la mesa sin abrir la boca. Duda el comensal si será un monje de la regla de San Benito, pero la apariencia es más, bien, de un adicto al teléfono-consola-ordenador. En efecto, al rato reaparece con el aparato (telefónico) en sus manos. Prosigue el silencio. Mira de hito en hito al comensal, que divertido por el fenómeno sociológico del que está siendo testigo, apura su primer plato. Con desgana, y siempre a paso lento, acude el mozo a retirarlo. Al poco tiempo vuelve, coloca el segundo. Prosigue el silencio. Brilla la pantalla del chisme, etcétera, etcétera. El viajero acaba su consumición. Pide la cuenta. Le es expedida. Paga, deja cincuenta céntimos de propina, por no andar con decimales, no por otra cosa. Se levanta, marcha, adiós, buenas tardes. La regla de San Benito se impone. Silencio.

El episodio es inocuo, no como otros que he presenciado. Hasta me proporciona tema para el artículo de este mes. Pero hay que tener cuidado en los establecimientos de hostelería. Atiendan a turistas o viajeros, las exigencia de calidad en el servicio son básicas. Y, por supuesto, el ir a un sitio económico no exime de esta premisa.

En fin, quién sabe. Quizá, el día de mañana, los jóvenes que me atendieron llegan a enterarse de qué va la vida y se convierten en unos excelentes camareros. Hago votos por ello. A lo mejor vuelvo a comprobarlo.