



Foto: Resuinsa

Servicio de mesa

UNA EXPERIENCIA ÚNICA

Los consumidores de hoy en día buscan ambiente y estilo, al mismo tiempo que productos y servicios de calidad. Por esta razón, el servicio de mesa es una de las actividades principales que se llevan a cabo dentro de los restaurantes y en todos los alojamientos que cuenten con este servicio. Con uno adecuado convertiremos nuestro establecimiento en un destino en el que los clientes puedan disfrutar de la experiencia especial que están buscando. En este sentido, es importante prestar especial atención a los detalles. De este modo, la presentación de la mesa debe ser utilizada como una herramienta para conseguirlo.

Si queremos ofrecer una buena imagen a los clientes cualquier restaurante deberá ofrecer un buen servicio de mesa. "Básicamente, el servicio de mesa consiste en la forma adecuada de vestir una mesa, así como la forma de disponer los elementos que la componen. Estos elementos son los textiles, la cubertería, la cristalería y la vajilla", define Félix Martí, director general de Resuinsa. A lo que Maria Jose Esteve, directora de comunicación y marketing de Vayoil Textil, añade que el servicio de mesa está formado por; vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y servilletas, así como la disposición

de todos ellos sobre la mesa. "A estos elementos podemos sumarle todo un submundo de elementos decorativos desde flores, pasando por tarjetas, a cualquier otro elemento".

Uno de los factores clave de la experiencia en un restaurante es la disposición de todos los elementos de la mesa. "Es una de las primeras cosas que el cliente verá al llegar al establecimiento y, por lo tanto, es imprescindible crear una primera impresión positiva, que permita disfrutar de la comida con la máxima satisfacción", indica Maria Jose Esteve. Además,

añade que los comensales buscan recibir un excelente servicio cuando se sientan en una mesa de un restaurante, convertir esta experiencia en algo único servirá para que muchos de ellos vuelvan y quieran repetir la experiencia. En su opinión, para que esto ocurra, a la buena experiencia culinaria, hay que sumar un excelente servicio (rapidez, amabilidad y limpieza principalmente) y un entorno confortable agradable en el que todos los elementos que configuran esa puesta en escena tienen un papel. Una idea que comparte Félix Martí, exponiendo que con el servicio de mesa se persigue que el comensal disfrute de una experiencia gastronómica única y le haga sentir especial. "En la sociedad actual vivimos muy rápido, sin apenas tiempo para sentarnos a comer, por lo que el servicio de mesa es un plus de diferenciación para los establecimientos. El comensal se sienta tranquilamente en una mesa bien vestida para degustar cada plato y disfrutar de cada uno de los elementos".

En definitiva, la forma de vestir la mesa, al igual que el resto de la decoración, "transmite unas sensaciones que permiten a los comensales saber mucho del restaurante, incluso antes de que los platos lleguen a la mesa. Por lo tanto, ésta tiene que ser coherente con la identidad que se quiere transmitir, pero sin dejar de lado el diseño y la funcionalidad", determinan desde Vayoil Textil.

Tipos

Concretamente, el servicio de mesa es la manera en la que se entrega a los huéspedes los diferentes platos que se sirven. De este modo, tal como destacan desde Resuinsa, existen distintos tipos de servicios, que se van adaptando a las características de cada establecimiento.

Servicio a la americana: "es el más común en nuestro país. El camarero sirve la comida en la mesa correspondiente, por el lado derecho del comensal, pudiendo llevar varios platos", describe Félix Martí. Clásicamente es conocido como servicio de emplatado. Como principal característica destaca que los platos ya salen preparados desde la cocina, de tal modo que los camareros únicamente tienen que coger el plato y colocarlo en la mesa. Se deberá colocar por el lado derecho del usuario. Se trata del servicio más informal y común de todos, ideal para cualquier tipo de restaurante con un flujo de clientes rápido y continuado, pues al salir los platos ya preparados se sirve de manera rápida y eficaz. Se tendrá que servir de manera rápidamente para no cambiar su aspecto y temperatura.

Servicio a la inglesa: "podemos hablar del servicio inglés, utilizado sobre todo en banquetes y celebraciones, ya que los alimentos se presentan en una bandeja, a la izquierda del comensal, y el camarero va sirviendo", definen desde Resuinsa. Es necesario contar con mucho más personal para que sea rápido y eficaz, de modo que su coste es más elevado. Se usa en restaurantes que lleven a cabo celebraciones, como bodas o comuniones. En este tipo de servicio la primera persona que se sirve, por norma, será al anfitrión o invitado de honor. Para que sea eficaz y rápido se necesita mucho más



Foto: Vayoil Textil

personal que en el servicio americano, por lo que su coste es más elevado.

Servicio a la francesa: este tipo, según indica Félix Martí, puede encontrarse en restaurantes elegantes con mesas bien vestidas. "Aquí, los alimentos también se muestran en una bandeja o fuente, pero es el propio comensal el que se sirve directamente con utensilios específicos". Este tipo de servicio surgió a partir de 1850. Al igual que el anterior, este tipo de servicio supone tiempo y bastante personal, por lo que el coste es alto. Es poco usual en locales de restaurantes, pero se usa frecuentemente en caterings que sirven almuerzos o cenas especiales.

Servicio a la rusa: es un tipo de servicio que ya no es tan popular, sin embargo, sigue estando presente en algunos sitios. Como describe el director general de Resuinsa, en este servicio de mesa, los platos se presentan en la mesa, al lado del comensal, normalmente en una mesa auxiliar. Son preparados y emplatados individualmente en la cocina, que el

Foto: Essity Professionnal hygiene



camarero termina de cortar o flambea. Tiene su origen en la era de los zares de Rusia, por esta razón la mesa se prepara como en ese momento, con un estilo formal. A diferencia del francés ofrece los platos de forma secuencial, preparan los platos en la cocina y se sirven en platos de plata, herencia de la época.

Servicio buffet: este tipo de servicio no necesita mucho personal pues la comida no se sirve en la mesa, sino que se presenta en diversos expositores y son los propios comensales los que se sirven. Lo único que se necesita, a diferencia del resto, es un espacio amplio donde exponer tanto los alimentos como el menaje y con espacio suficiente para que los clientes puedan desplazarse sin problema. Existen dos tipos, por un lado donde se deja la comida ya cocinada para que la gente se sirva, y el otro son los camareros los que se sitúan al otro lado de la mesa donde se encuentra la comida ya dispuesta para servir a cada usuario. En ambas son los comensales los que llevan su propio plato a la mesa.

Está claro que no podemos hablar de un único tipo de cliente ni un único tipo de restaurante, sino que son muchos los frentes. "Las mesas pueden estar vestidas con mantel completo (mantel, servilleta, cubremantel, mantel individual) (servicio de mesa de desayuno) o un camino de mesa. El uso de textiles dependerá de la propuesta gastronómica del establecimiento, del ambiente que se quiera diseñar y de las tendencias estéticas del momento", concluyen desde Vayoil Textil.

La importancia del textil

Son muchos los elementos que conforman la mesa de un restaurante, pero es necesario identificar cuáles son los que dan el verdadero éxito al servicio de mesa. En este sentido el textil es uno de los puntos más importante, la calidad y el diseño de los textiles son los puntos en los que un establecimiento se deberá centrar para ofrecer un buen servicio.

"En textiles, el uso de manteles, caminos y servilletas es lo más recomendables. No solo por una cuestión estética y de

Foto: Resuinsa



Foto: Vayoil Textil

diseño, sino también porque refuerza la higiene de la mesa. Además, son elementos que aportan la calidez y el confort que muchas comensales buscan", describen desde Resuinsa.

Cuando hablamos de hoteles o restaurantes de lujo, desde Vayoil Textil detallan que éstos se decantan por la mantelería de lino, o lino/poliéster. "El lino es una fibra natural que, a diferencia de otras, no contamina en su eliminación". En este aspecto, comentan que ellos únicamente ofrecen lino de origen europeo certificado con la etiqueta 'Masters of Linen', de países cercanos "con el consiguiente beneficio de menor emisión de CO₂ en su transporte dentro del compromiso de sostenibilidad de la empresa".

Además, continúa explicando que, en ocasiones, este lino viene mezclado con poliéster. Esta composición aporta un mayor brillo y facilita el planchado. Asimismo, este poliéster puede ser reciclado, es decir, que procede del reciclado y reutilización de botellas de Pet. En caso de llevar mezcla de poliéster, concretan que "éste no debe superar el 50% de la composición. Si hablamos de las servilletas, es importante que el tejido tenga un tacto suave y agradable, además de ser absorbente". En este punto, asegura que es muy importante también que estos productos tengan capacidad de absorción para que sequen y absorban líquidos y otras sustancias y la suavidad de los mismos para que, al limpiarse con una servilleta, arrastre restos de comida, pero sin molestar la piel del huésped.

De igual modo, precisa que las prendas deben ser duraderas, es decir, que tengan una alta resistencia al proceso de lavado. "Hay que resaltar que las tendencias juegan con los colores complementarios o combinando diferentes estampados en un mismo tono. Las mantelerías lisas abren paso a nuevos diseños con motivos geométricos". Así pues, en cuanto al color, "hay que destacar el blanco, pero para establecimientos que quieren poner más cromatismo en sus mesas, dentro de los clásicos, aparecen colores un poco más fuertes como el burdeos que aporta elegancia o la terracota".

Incluso, tal y como comenta la directora de comunicación y marketing de Vayoil Textil, algunos restaurantes que se encuentran en hoteles vanguardistas, puede aparecer el naranja o el amarillo, combinados o no con negro o blanco. "También

El Embajador, a Royal Hideaway Hotel 5* el más emblemático de Santo Domingo

En el exclusivo sector de Bella Vista con hermosa vista al mar Caribe, se encuentra el que fuera el primer hotel de lujo de la República Dominicana.

Desde su apertura, en febrero de 1956, el Hotel Embajador se convirtió en el punto de encuentro de la élite dominicana: su Embassy Club albergaba **las mejores actuaciones musicales del país caribeño**. Durante su historia, las instalaciones de este icónico hotel han sido utilizadas en numerosas ocasiones como **escenario para el rodaje de películas** como 'El padrino II' de Francis Ford Coppola o 'La ciudad perdida', de Andy García.

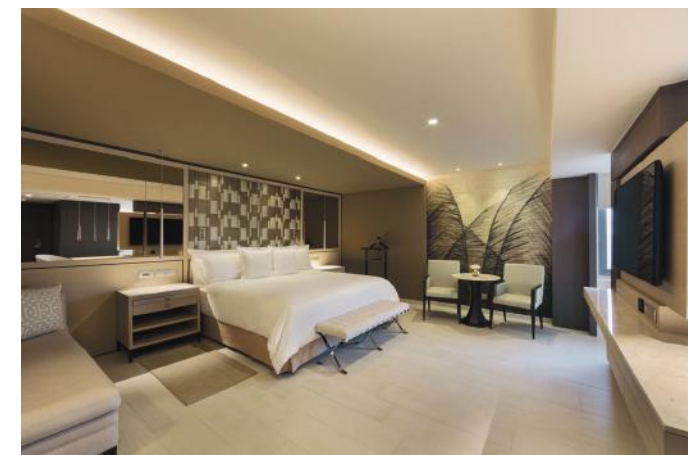


Reformado en su totalidad en 2017 bajo el lema "**Un nuevo Embajador, una misma leyenda**" sigue conservando sus señas de identidad que le han permitido ser una referencia internacional desde hace 67 años. La nueva cara del hotel luce tan bien como entonces; la hospitalidad, el servicio, la vanguardia y calidad de la gastronomía son los ejes angulares de su nueva etapa.

Una de las características más relevantes de diferenciación es que El Embajador, a Royal Hideaway Hotel **es una leyenda en Santo Domingo**. Cabe destacar sus **magníficas instalaciones**, una **ubicación estratégica** que hace que sea un alojamiento idóneo para conocer una ciudad vibrante, multicultural y con una zona histórica y colonial que refleja la idiosincrasia dominicana.

Este **lujoso hotel de cinco estrellas** está rodeado por 12,000m² de jardines tropicales, 3,400 m² de exclusivos e icónicos lugares para eventos y salas de reuniones, **298 modernas suites** que ofrecen una experiencia única a sus huéspedes; exclusividad, estilo, lujo, comodidad, relax y todos aquellos elementos que hacen de él **un hotel icónico y legendario dentro de la hostelería del país**.

En sus seis décadas de historia y tradición, el Hotel Embajador a Royal Hideaway Hotel ha sido **anfitrión de personalidades**



tanto nacionales como internacionales. De hecho, sus libros de firma recogen el más fiel testimonio de huéspedes distinguidos incluyendo artistas, diplomáticos, la alta sociedad e incluso la realeza como huéspedes de honor.

Su Majestad el Rey Felipe VI, el Alto Representante de la Unión Europea para Asuntos Exteriores y Política de Seguridad, Josep Borrell, el Secretario General de la Organización de los Estados Americanos, Luis Almagro, y más de una veintena de jefes de Estado y de Gobierno y altos cargos de América Latina y de la Unión Europea, se alojaron en el emblemático El Embajador, a Royal Hideaway Hotel con motivo de la **XXVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes y Jefas de Estado, el pasado 24 y 25 marzo**.



Resuinsa lleva dos décadas fabricando los textiles para este prestigioso hotel, que cuida hasta el más mínimo detalle para hacer que sus huéspedes se sientan más que especiales durante su estadía. En esta ocasión, El Embajador, a Royal Hideaway Hotel ha regalado productos personalizados con iniciales bordadas a cada uno de los mandatarios, un presente que pudieron disfrutar y llevarse como recuerdo de su hospitalidad, con motivo a este histórico encuentro Iberoamericano, un punto de encuentro entre América Latina y la Unión Europea.



Foto: Essity Professionnal hygiene

se está imponiendo en estos establecimientos los colores pastel, el pistacho o turquesa son ideales para terrazas hoteleras". En este sentido, también nos recuerda que, si los manteles son estampados, lo más adecuado sería elegir vajilla y cristalería fáciles de combinar.

A esto, el director general de Resuinsa añade que la tendencia más actual en mantelerías es, por un lado, combinar textiles que aporten color y energía a través del Color del Año 2023, el Viva Magenta. Por otro lado, "utilizar materiales naturales como el lino y otras tonalidades como beige, tierra o grises. La naturaleza está presente este año en decoración e interiorismo y los textiles hace tiempo que se sumaron a esta tendencia. Además, no podemos olvidar que cada establecimiento tiene su propia identidad, por lo que la personalización será clave en cada uno de los detalles y elementos que componen los textiles de mesa".

Por otro lado, también considera como un punto muy importante, la construcción de los tejidos, que, en restaurantes de esta categoría, marca la diferencia ya que les dará mayor o menor durabilidad a las prendas en las mejores condiciones. "En la construcción de los tejidos interviene el grosor del hilo, la cantidad de hilos y de pasadas. Una vez construido el tejido, éste se transforma en las prendas demandadas, a través del acabado y la confección. Este proceso es el que determinará el aspecto de la prenda terminada. Interviene el tamaño del dobladillo, el tipo de esquina (montada o inglesa), las aplicaciones o personalizaciones que se le quiera dar, es decir, vainica, bordado, festón y muchas más opciones que hacen que la mantelería quede integrada totalmente en el ambiente y decoración del restaurante o salón al que visten", analiza Maria Jose Esteve.

Además, desde Resuinsa añaden que, en las mantelerías, la calidad debe quedar garantizada en todo el proceso de producción, desde la materia prima que se utiliza hasta que se realiza la entrega en el establecimiento. Hay que recordar que estos textiles son sometidos a lavados industriales, cuyo proceso es agresivo; de ahí que sea importante que la calidad se mantenga lavado tras lavado. "En Resuinsa fuimos la primera empresa en el ámbito mundial en conseguir que nuestros textiles estén certificados como aptos en este tipo de lavados, de manera que garantizamos la calidad en cualquier de nuestras prendas".

A esto hay que añadir un factor clave, la innovación y la tecnología. "En Resuinsa contamos con nuestro propio laboratorio de calidad, donde trabajamos con la maquinaria más puntera del sector. De esta manera, garantizamos la calidad de cada artículo, ya que ha hemos producido, controlado y supervisado cada uno de los pasos de la cadena productiva empleando los aparatos más innovadores".

Higiene y desinfección

Una vez que hemos elegido los elementos necesarios, hay que tener presente la higiene, pues de nada sirve que consigamos equipar y vestir adecuadamente nuestro servicio de mesa, si hay carencias de higiene y desinfección en él.

En este sentido, lo cierto es que en pocos negocios la higiene tiene un impacto tan directo como en el resultado final de los restaurantes y las cafeterías y, por tanto, en la experiencia del cliente. "Mantener un buen nivel de higiene en el sector horeca es fundamental en todas las áreas del negocio, también en el servicio de mesa", especifica Samy Ben Jazia, Reg. Brand Activation Mgr FR/South/SEE Brand Activation Europe & MEIA de ESSITY FRANCE. Así, tal y como indican desde Resuinsa, "la mayoría de restaurantes mantiene estrictas normas relacionadas con la higiene, por lo que muchos clientes siguen acudiendo a este tipo de establecimientos por las garantías de higiene que ponen en la práctica. Por tanto, sí, es una forma de fidelizarlos".

De este modo, los hosteleros son conscientes de esta realidad porque quieren ofrecer la mejor experiencia con la mayor seguridad posible para los clientes y empleados. "Al final, una superficie limpia es una superficie segura. Programas como Tork Clean Care facilitan una amplia variedad de conocimientos y soluciones de limpieza para el sector de servicios alimentarios que ayudará a establecer procesos y formar al personal. Contiene consejos e información sobre cómo mantener una buena higiene personal y la limpieza de superficies, para que tanto clientes como empleados estén bien atendidos", detallan desde ESSITY FRANCE.

Además, continúa detallando que un estudio reciente de Tork arroja datos tan interesantes como que el 75 % de los clientes no iría ni frecuentaría un restaurante con comentarios negativos sobre su limpieza o que, durante su visita, un comensal se fija en 7.000 detalles de todas las zonas de un restaurante. De hecho, "el coste de no satisfacer las altas expectativas de los clientes en lo concerniente a higiene e imagen puede impactar negativamente en el balance económico de su negocio".

Así pues, la limpieza frecuente de superficies es fundamental para ofrecer un entorno agradable a los clientes y el personal, "además de ayudar a prevenir la contaminación cruzada, los accidentes y las infracciones del código sanitario", concreta. Mientras tanto, desde Resuinsa consideran que una manera de evitar la propagación de virus y bacterias es el uso de una mantelería. "Quiero recordar que en 2017 participamos en un estudio de AITEX sobre la carga biológica de las mesas con

o sin mantel. El análisis de las superficies se llevó a cabo por contacto directo con lamino-cultivos, que proporcionaron unos resultados aterradores. En las mesas sin mantel se encontraron 304 ufc/dm² (unidades formadoras de colonias por dm²), por lo que es inviable comer sobre ellas, pues desinfectar esas superficies con una bayeta no es suficiente para eliminar los microorganismos. En Resuinsa siempre hemos apostado por el uso de manteles textiles como símbolo de higiene y calidad. Son lavados de manera industrial a 60º y calandrados a 180º, lo que garantiza la total desinfección".

Desde ESSITY FRANCE nos hablan de la guía de limpieza de superficies que Tork ha realizado que indica cómo, cuándo y dónde es necesario limpiar. "Lo primero y más importante es eliminar los restos de comida de las mesas. Después hay que lavarlas concienzudamente, siguiendo siempre las instrucciones que marca el producto de limpieza, y aclararlas con agua. Por último, es conveniente secar la superficie con un papel de secado". Además, continúan explicando que "en Tork contamos con soluciones de gran calidad profesional para una limpieza de mesas eficaz, que asegura un estricto cumplimiento de los protocolos de limpieza impuestos por el nuevo estándar de higiene. Las toallitas húmedas para la limpieza de superficies de Tork constituyen una forma cómoda y eficaz de limpiar las superficies, protegiéndolas, incluso, cuando el material de fabricación es delicado. Por otro lado, los paños de limpieza son suaves y flexibles y resultan óptimos para

espacios reducidos, como las mesas. Por último, cabe destacar el papel de secado que, incluso mojado, se puede volver a utilizar -resulta perfecto para tareas de secado que requieran gran capacidad de resistencia y absorción-".

En cuanto a los utensilios para llevar a cabo la limpieza, recomiendan los paños de microfibra para áreas en las que la higiene es crítica, como es el caso de las mesas de los establecimientos hosteleros, donde es necesario eliminar los microorganismos, el polvo y la suciedad en el menor tiempo posible, así como evitar la contaminación cruzada. "Este paño sin pelusa ofrece unos resultados de limpieza de calidad en superficies duras lisas. Además, ofrecen un rendimiento duradero, ya que resisten hasta 300 lavados. La mayor ventaja de usar paños de microfibra es su capacidad para atrapar y retener las partículas. Gracias a sus finas fibras, la microfibra atrapa la suciedad y los microorganismos, en vez de limitarse solo a arrastrarlos".



Foto: Vayoi Textil



heleo

Grupo

UNA GRAN EMPRESA QUE RESPONDE A SUS NECESIDADES

info@grupohelio.com
www.gurpohelio.com

Plza. José Moreno Villa, 2, 1º C- 28008-Madrid
Tel. (+34) 91 447 20 56 – Fax: (+34) 91 594 53 22

SERVICIO INTEGRAL DE PRODUCTOS Y SISTEMAS
DE LIMPIEZA E HIGIENE PROFESIONAL