PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE BANQUETES

INTRODUCCIÓN

Para que en una comida todo fluya de una manera más natural, se necesita crear un ambiente agradable y cómodo.

Para ello se hace indispensable ORGANIZAR, y es la organización de la comida uno de los momentos más delicados, pues cualquier fallo que se produzca es más que evidente.

Sea del tipo que sea, el banquete es una de las prestaciones gastronómicas más complejas y delicadas que pueden existir en un hotel o restaurante.

El crecimiento de la competencia, la mayor exigencia de la clientela y el elevado coeficiente de simultaneidad nos obligan a extremar la atención al máximo y dar lo mejor de nosotros como profesionales para que este negocio crezca.

Planificación y control, bases del buen funcionamiento del evento. A pesar de todo en hostelería suele ser habitual acabar corriendo e improvisando (cocktail del rey, la más controlada a priori)

Por definición del diccionario de la Real Academia Española, un banquete es: Comida a que concurren muchas personas, invitadas o a escote, para agasajar a alguien o celebrar algún suceso. Y también lo define como: Comida espléndida.

RENTABILIDAD DEL NEGOCIO BANQUETE

La rentabilidad de estos eventos es más elevada respecto a otras unidades del negocio de alimentación y bebidas, teniendo ventajas importantes:

1. Conseguir por volumen de compra mejores precios.

2. Alcanzar una alta productividad del personal de cocina y restaurante.

3. Evita mermas.

4. Control de la producción (Qué se produce y que se vende)

5. Mayor planificación (Menos errores)

6. Los márgenes de venta son mucho mayores (Bodas precios disparados).

7. Se puede conocer al detalle los costes del evento, y por tanto llegar al precio de venta + competitivo respecto a la competencia.

8. Los banquetes atraen a muchas personas, lo que les convierte en clientes potenciales. Boca-oído por 200 Pax. Una buena boda implica vender dos más.(nos servir sólo bien a la presidencia, ya está vendida)

9. En caso de hoteles, hace vender habitaciones. Es el Gran escaparate comercial del establecimiento.

¿QUIÉN VENDE LOS BANQUETES?

Según el tipo de establecimiento, la función de Comercial de Banquetes puede recaer en el Director, Jefe de F+B o Maitre. Jefa de Convenciones. (Suele ser muy eficaz el trabajo en equipo, dos personas coordinadas cerrando la venta)

Una vez determinado Quién vende, es obvio que debe de estar dotado de:

Amplio conocimiento de la oferta (Espacios, gastronomía, otros servicios y sus posibilidades.)Conocimiento de los puntos débiles y fuertes respecto a nuestra competencia.

Autonomía negociadora (Amplia capacidad de negociación, juego para que pueda equilibrar precios y tomar decisiones de venta rápidas)

Buena capacidad de venta y relaciones públicas. Conocimientos del protocolo

Compromiso de seguimiento del evento hasta su finalización. (Persona de referencia para el cliente.)

Datos de interés. A la hora de organizar un banquete debemos tener en cuenta varias cuestiones:

1. Donde se celebra.

Si el banquete tiene un "carácter oficial", es habitual que se celebre en un edificio del estado (un palacio, una sede, etc).

Si el banquete celebra algo menos oficial, es habitual que se desarrolle en un restaurante, hotel o similar. Tal y como dijimos anteriormente, la "formalidad" del acto requiere que se elija un establecimiento de la categoría adecuada a la celebración:

Desde un restaurante de lujo a sitios especializados en la celebración de banquetes generales. El banquete puede ser abierto (casos habituales como bodas) o a puerta cerrada (comidas más oficiales, con asistencia de personalidades). En este último caso, el establecimiento es reservado solo para esa celebración.

Habrá que pensar en función del acto, facilidad de acceso, parking, seguridad, etc.), confeccionar la lista de invitados, teniendo en cuenta posibles "bajas" o faltas de asistencia, confección de invitaciones y su envío, y confirmación de asistencias.

1. Recibiendo a los invitados. El Jefe de Relaciones Públicas será el encargado de recibir a las autoridades, personalidades e invitados. Una vez comprobadas sus identidades (habrá que confrontar la personas llegadas con la lista de invitados), éstos son conducidos al lugar donde se encuentran los anfitriones, y demás autoridades, si las hubiese. A la entrada se suele solicitar su nombre y la representación que ostentan, por parte del equipo de Relaciones Públicas. (Chiste de los que vienen del novio y de la novia)

2. Lunch o aperitivo. Si hubiese un "piscolabis" previo, éste puede servir para que los invitados se vayan conociendo entre ellos y dar tiempo a que llegue todo el mundo. No hace falta esperar a que lleguen todos los invitados para empezar (bastará con que estén la mitad de los mismos). El aperitivo puede ser tipo "buffet", servicio dispuesto en mesas, o bien puede estar servido por camareros en bandejas.

ESPACIO Y EQUIPAMIENTO:

El espacio y el equipamiento son las dos limitaciones principales cuando se habla de banquetes.

Debemos conocer exactamente todas las posibilidades que permite el espacio del que disponemos para banquetes. (Desde una boda hasta el alquiler de la sala para una reunión técnica).

Conocimiento exacto de nuestra oferta para saber hasta dónde podemos llegar.

Por otro lado, es necesario disponer de un equipamiento que permita llevar a cabo los servicios.

- Mesas, sillas, tableros, biombos, posibilidad de panelar, etc.
- Equipamiento audiovisual (Megafonía, audio, video, retroproyectores, pantallas, etc.)
- Elementos de decoración, bandejas, telas jarrones, tarimas, atriles, etc.

No es necesario disponer de este material, (Alto coste de inmovilizado si no se usa mucho), se puede alquilar puntualmente.

Tener un buen directorio de servicios con proveedores de repuesto con garantías por si acaso falla alguno.

LOS TECHOS:

Ni muy altos ni muy bajos (2.5 – 3.5 MT.)
Siempre bien limpios y pintados en color claro para optimizar la iluminación.
Revisión de extracción de humos y Aire acondicionado. Limpieza periódica de las bocas de salida.

LOS SUELOS:

Sin tener en cuenta el material:

Cómodos para los empleados. Se hacen muchos Km. Al cabo del día. (Continente, 60 Km. por una barra en un turno)
No resbaladizos (Accidentes laborales) (Suelo de Club Social)
Buen criterio con la decoración. Buen gusto.
Nunca moqueta (No ignífugo y olores).
Césped ó arena son demoledoras para los pies.

ILUMINACIÓN:

Debe destacar la mesa y no perturbar al cliente
Crear varias atmósferas.
Dependiendo de la decoración, utilizaremos más o menos luz.
La intensidad de la misma, dependiendo del carácter que queramos dar (Mucha luz, Fast Food, poca, ambientes más románticos)
Ruidos. (Ojo en los hoteles con las habitaciones ocupadas cuando tenemos una fiesta)

MOBILIARIO:

Las mesas:
Una persona necesita unos 65 Cm para estar cómodo.
Montar las mesas teniendo en cuenta el espacio que necesita el cliente para llegar y sentarse.
Tener en cuenta el espacio para que pase el personal de servicio y coloquemos los gueridones y muebles auxiliares para el servicio.
Altura de unos 80 cm.
Distribución de sala con gusto decorativo y de las simetrías, siguiendo el sentido común para facilitar el trabajo y actuar protocolariamente.
Mesas Tablero de fácil montaje y desmontaje, así como su almacenamiento. No es necesario que sean bonitas, porque luego vestiremos con mantel y cubre-mantel.
Permiten la unión entre ellas para diversos montajes (Uso de Tiras)
Cuando bailan o cojean.

Sillas:
Es una de las piezas fundamentales del comedor (Por decoración)
Comodidad (Tanto para el cliente como para el camarero)
Suele tener unos 45 cm de altura
Características:
Buena y fácil estabilidad. Asegurarse que no “bailan”
Limpieza sencilla
Manipulación y almacenamiento cómodo
Respaldo bien diseñado
Buen material y tapicería
Ejemplo (La silla Americana) Silla Antigua HESPERIA
Revisar la limpieza (chicle pegado)
Muy de moda poner fundas lavables a las sillas. Efecto muy impactante y se pueden usar sillas de tijera.

Aparadores:
Es un mueble auxiliar para colocación de material y evitar viajes innecesarios.

Suele ser de madera y está compartimentado en cajones y lejas

Flores, decoración:

Gueridones:

Mesas de Apoyo para servicio. Con mesas pequeñas vestidas es suficiente. No se usan para descargar platos sucios, sino para depositar y apoyarnos durante el servicio.

Mantelería, cristalería, cubertería y vajilla: En el taller de Restaurantes

TIPOS DE COMEDOR

Como criterio general hay que señalar que todo banquete tiene dos partes: Una presidencia y unas mesas para el resto de invitados. Generalmente, la presidencia se sitúa en el lado opuesto a la puerta de acceso de los invitados, procurando que quienes la ocupan no den la espalda a ningún invitado. No obstante, hoy se admite una presidencia redonda en el centro del comedor, siempre y cuando que en la citada mesa haya dos presidencias del mismo rango (S.M. el Rey y S.M. la Reina, por ejemplo).

El resto de las mesas se organizan conforme a las circunstancias físicas del salón, procurando una cierta simetría y la existencia de pasillos que hagan fluido el acceso hasta la mesa de cada uno y, sobretodo, el trabajo de los camareros. Las mesas tienen su propia ordenación, que pueden ponerse a vista (uso de números para la identificación por parte de los invitados) o disimularse (uso de nombres para la identificación). En este último caso, sólo es recomendable en el comedor tipo margarita, pues en otros tipos de nada vale disimular algo que es muy evidente.

Por lo general, las mesas cuanto más cerca estén de la presidencia mejor numeración tendrán. Entre similares distancias la centrada con respecto a la ladeada, y la que está a la derecha de la presidencia frente a la que se ubica a la izquierda. El primer puesto de cada mesa es el que en mejor posición frontal esté con respecto a la persona que preside. El resto de los comensales de esa mesa se colocarán en alternancia con respecto a ese primer puesto.

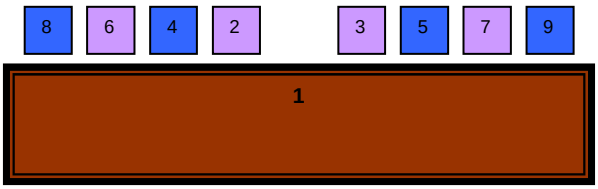
A los efectos de trazar ese primer puesto en las mesas redondas que no son presidencias, se traza una línea imaginaria entre la presidencia y la mesa afectada, de tal forma que la divida en dos mitades. En la parte que mire a la presidencia, será el primer puesto. La parte que da la espalda a la presidencia se luego dejar libre (sin silla, ni servicio) en señal de respeto, para que ningún comensal esté dando la espalda manifiestamente. Pero se trata de un gesto simbólico (no más de 40 centímetros).

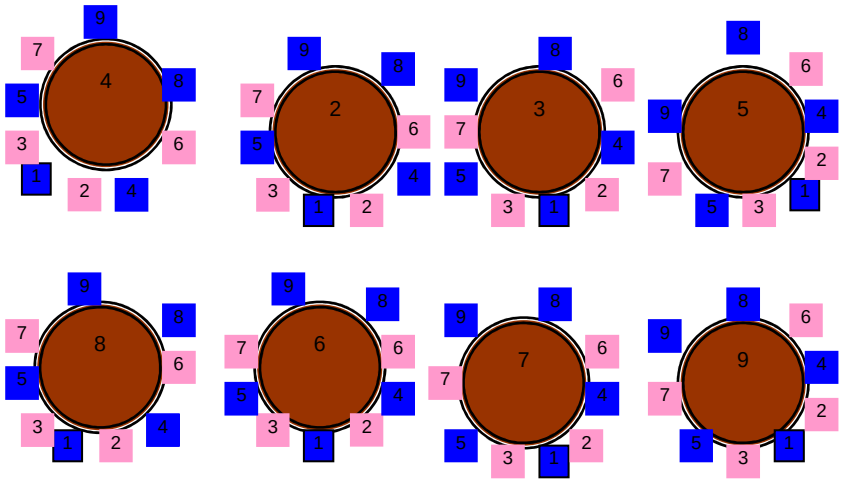
Si las mesas para los invitados son rectangulares o cuadradas, el primer puesto se situará en la cabecera que mira a la presidencia y en la medida de lo posible la cabecera que da la espalda se dejará libre.

CLASICO

Se compone de una presidencia rectangular ocupada sólo por un lado, el que mira frente a los invitados. El resto, mesas redondas o rectangulares de 6 a 10 comensales como máximo por mesa.

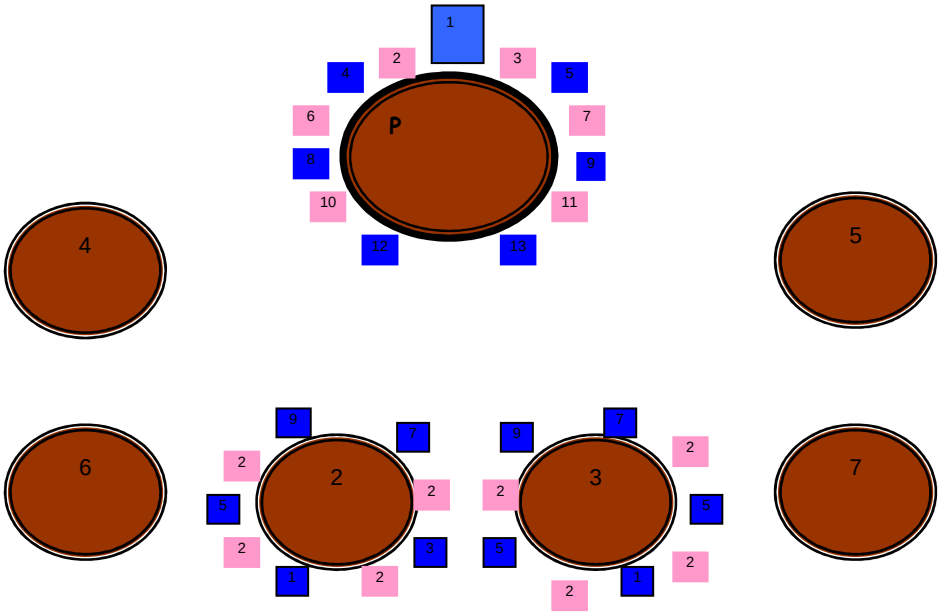
- Con todas las mesas iguales (redondas):
- Con varios tipos de mesas





MODERNO

Mesa presidencial redonda de mayor tamaño, y a ser posible sin ocupar los sitios que dan la espalda al comedor (de media luna)



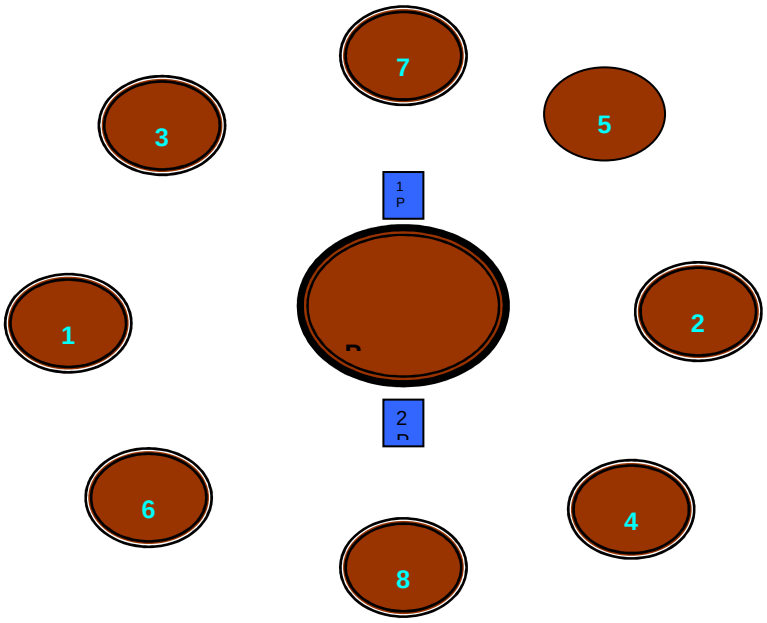
MARGARITA O EN FORMA DE ESTRELLA

Este comedor es uno de los más utilizados actualmente, porque la presidencia se encuentra más arropada e integrada con respecto a los invitados. Se dispone cuando el rango de todos los invitados es muy similar y de hecho es propósito de los anfitriones disimular las posibles diferencias protocolarias que pudieran originar la numeración de las mesas. Por ello, en este tipo de comedor no se identifican las mesas por números, sino por nombres.

La mesa presidencial debe constar de dos presidencias, una frente a la otra, y en ocasiones por cuatro (dos matrimonios por ejemplo), situándose las cuatro presidencias distribuidas equidistantemente con respecto a los demás invitados. De esta forma, todo el comedor se equilibra, y todos los invitados miran de frente hacia alguna de la presidencia.

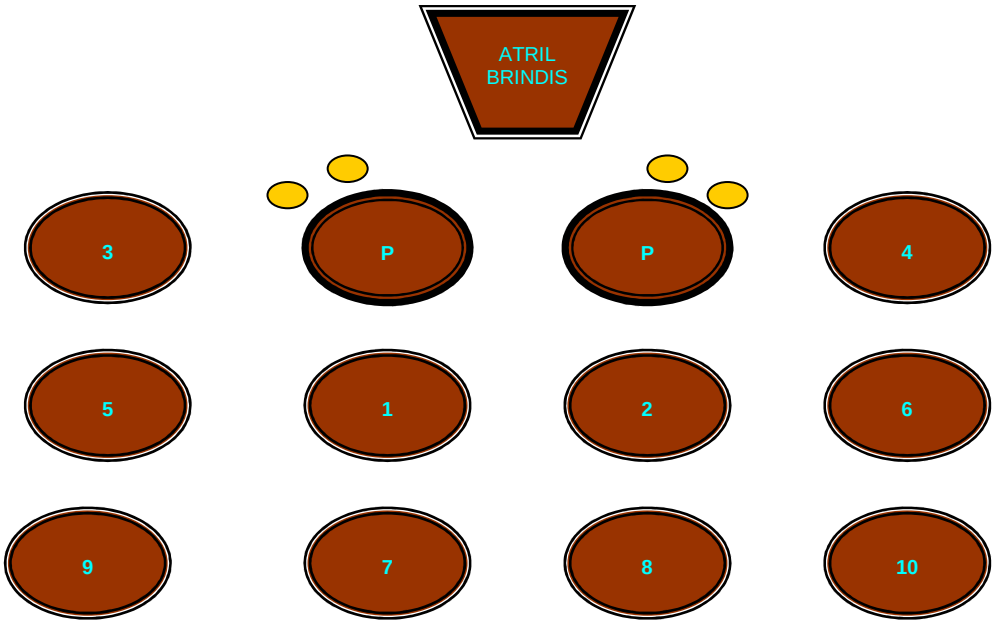
Las mesas se ordenan buscando en primer lugar las mesas que mejor miren a cada una de las cuatro presidencias, por el orden de presidencias, buscando primero las mesas derechas de cada presidencia y luego las izquierdas.

Con esta solución es muy difícil que los invitados sepan exactamente el número de su mesa. Por ello, se insiste, deben ponerse nombres.



DOBLE PRESIDENCIA O AMERICANO

Es el utilizado por el Presidente de los Estados Unidos para sus comidas de gala en honor de un Jefe de Estado extranjero. No existe una sola presidencia, sino dos, situadas en dos mesas iguales que las del resto de los invitados, situadas en una cabecera del salón. En una mesa se sitúa el anfitrión y la esposa del invitado de honor. En la otra la anfitriona y el invitado de honor. Así todos los invitados. En Europa, salvo excepciones, no se usa.



MIXTO

Mesa presidencial y una segunda mesa de honor, reservada para un grupo determinado de invitados de honor, que por su alto número no es posible poner en la mesa presidencial (varios premiados, el Consejo de Administración de un empresa, los patrocinadores de un acto, etc.). El resto de los invitados se ordenan en mesas redondas o rectangulares, de acuerdo a los criterios del comedor clásico.

COMPARTIMENTADO

Cuando los comensales no caben en un mismo salón, puede montarse un banquete en varios salones. La mesa presidencial se sitúa en el salón noble, junto a un grupo determinado de mesas. El resto de las mesas se van colocando por los distintos salones. A tales efectos, además de números en las mesas, hay que poner nombre o número a los salones y facilitar la ubicación a los invitados mediante croquis y tarjetas personalizadas.

No es lo más idóneo, porque divide a los invitados y gran parte de ellos comerán sin la presencia del anfitrión. En estos casos, lo recomendable es que en cada salón haya una falsa presidencia ocupada por un miembro de la familia anfitriona o de la institución anfitriona. En este tipo de comedor es más obligado que nunca el aperitivo, para que los invitados se puedan saludar, e incluso que el café sea servido de pié en otro lugar donde todos puedan estar juntos.

Si hubiera discursos, o brindis, es necesario colocar megafonía por todo el salón, así como un circuito cerrado de televisión para que todos los invitados puedan seguir las intervenciones.

LAS FALSAS PRESIDENCIAS DE MESAS

En banquetes numerosos, dispuestos en varias mesas, los anfitriones han de procurar que en cada mesa haya un representante de la institución anfitriona, que ubicado en el puesto uno de cada mesa o próximo atiende a todos los invitados. Esto es muy importante, pues hay que conseguir que todos los invitados se vean muy bien atendidos. Además, es una buena solución para el anfitrión, pues mantiene el control absoluto del almuerzo o cena.

Esta solución es, además, obligada cuando se aplica un protocolo mixto (fórmula más recomendada en el protocolo de empresa, o en los actos oficiales con asistencia de varios grupos distintos).

5. BANQUETES EN CUADRADO

Es otra fórmula para celebrar banquetes, también bastante usual, pero frío para las comidas. Su uso más parece estar indicado para reuniones de trabajo.

.

TIPOS DE MESA

Los criterios para elegir un tipo u otro dependen de:

- Naturaleza del acto
- Cantidad de comensales y espacio del local
- Tipo de servicio contratado
- El gusto de la persona que contrata

El tamaño de la mesa siempre debe guardar relación de proporcionalidad con el número de comensales.
Sólo habrá tantas sillas como servicios sobre la mesa.

EN FORMA DE I (RECTANGULARES):

Es la mesa más utilizada, tanto como mesa presidencial como mesa única
Cuando es presidencia sólo se usan los asientos que dan de cara a los invitados
Cuando es mesa única, los comensales ocuparán las dos bandas de la mesa(a la francesa) o se aprovecha para presidencia en las puntas(a la inglesa).
Solo si es necesario se utilizan las cabeceras.

La mesa ovalada es una variación de la rectangular También permite las dos presidencias clásicas

EN FORMA DE U:
Es utilizada como mesa única o como presidencia numerosa de banquetes
Cuando es mesa presidencial, se deben dejar libres los asientos frente a la presidencia.
El inconveniente es que los que quedan en el interior de los brazos quedan en una posición poco cómoda.
Si la mesa es ocupada como única, se pueden utilizar los lugares frente a la presidencia.

EN FORMA DE PEINE:

Es idónea para sentar a un gran número de personas, por lo que es muy utilizado en banquetes. Puede tener tres o más brazos.
En protocolo su uso no es muy frecuente
Puede darse el caso que la presidencia esté separada de los brazos.

EN FORMA DE T:

Es menos utilizada en banquete. Se usa sobre todo en reuniones de trabajo.
No se ocupan los puestos frontales a la presidencia en la parte corta de los brazos, ni en la punta del brazo largo.

EN FORMA DE ESPIGA:

Se usa, dependiendo del salón, para permitir mayor nº de mesas. Tiene un componente estético.

REDONDAS:
Se utiliza en comidas con reducido número de comensales o para banquetes, usando varias de ellas.
El número máximo de comensales no debe superar los 12 ó 14. El excesivo tamaño impide la correcta comunicación entre los comensales principales (Ojo con el número 13)
La situación de la presidencia será de cara al banquete.

COLOCACIÓN DE LOS COMENSALES

La distribución de mesas y comensales

- La colocación de los comensales de un banquete corresponde en principio a la organización del evento, y no de la empresa que gestiona el restaurante
- Nosotros debemos ser unos poderosos auxiliares.
- La colocación y distribución espacial del banquete ha de ser estudiada cuidadosamente, por lo que no se puede delegar así como así.
- De la distribución del salón puede depender:
    - El humor de los participantes
    - El juicio sobre lo que ha sido ofrecido.
    - En todo caso, la buena o mala impresión que cause el que importa, El Que Paga.
- Es un tema muy importante que hay que resolver cuanto antes con el cliente.
- Es preciso obrar con tacto, comprensión y conocimiento del protocolo. El valor de la Experiencia es un gran diferencial competitivo.

COMO SITUAR A LA GENTE EN LAS MESAS

Cuando se organiza un banquete, sobre todo si es numeroso, una cuestión que exige más trabajo previo es la asignación de puestos. Hay comidas que sólo exigen que se asignen los puestos de la presidencia, ya que las presidencias siempre son protocolizadas, pero en muchas ocasiones tenemos que asignar los invitados a una mesa, e incluso a un puesto determinado en cada mesa.

El objetivo de cada acto nos dirá si debemos o no protocolizar los puestos en su totalidad o no, lo que está claro es que si existe una asignación de puestos, debemos dar a conocer a nuestros invitados cuál va a ser su puesto de una forma fácil de interpretar.

LA PROTOCOLIZACIÓN DE LOS INVITADOS

EVITA:

- El desequilibrio en la ordenación de invitados
- Las carreras para coger el mejor sitio
- La consolidación de grupos cerrados

PERMITE:

- Mayor atención a los invitados

DEMUESTRA:

- Mayor sentido de la organización

EXIGE:

- Trabajo previo de organización
- Seguimiento puntual a la hora de llegada de los invitados.

LA PRESIDENCIA DE UN ACTO SIEMPRE DEBE SER PROTOCOLIZADA

1 COMIDA PROTOCOLIZADA

Es el tipo de comida que exige más trabajo de organización ya que todos los asientos de los invitados están asignados. Cada invitado sabe en que mesa va a estar y que lugar va a ocupar en esa mesa.

Existen varios sistemas de asignación:

Tarjeta individual: una tarjeta en forma de díptico con un plano del comedor en el que aparecen marcados la mesa y el puesto del invitado.

Panel a la entrada del comedor con la relación alfabética de los invitados y la numeración de las mesas junto a un croquis del comedor.

Tarjeta personal de plato

2 COMIDA SEMIPROTOCOLIZADA

Los invitados son asignados a mesas, pero no a los asientos de cada mesa, por lo tanto no puede haber tarjeta de identificación sobre la mesa ya que cada uno se sienta en el lugar que prefiere.

Sistemas de indicación:

Panel
Tarjeta individual

3 COMIDA SIN PROTOCOLO

En este tipo de comida no se reservan los asientos de los invitados, cada uno elige la mesa y el lugar donde se sienta.

Sólo se protocoliza la presidencia, y todos los ocupantes de la misma deben haber sido previamente avisados de esta circunstancia.

4 COMIDA CON RESERVA DE MESAS

Sólo se protocoliza la presidencia y se reserva un número determinado de mesas próximas a la presidencia para algunos invitados de honor que han sido avisados previamente, puesto que en caso contrario, podrían sentarse en cualquier otra mesa para invitados generales y la mesa o mesas reservadas quedarían vacías.

Sistemas:

- Se coloca un letrero con la palabra “reservado”
- Se coloca un letrero con el nombre genérico del grupo: “patrocinadores”

5 SISTEMA BUFFET

No hay ningún tipo de protocolo y tampoco hay una mesa específica de presidencia.

Cada invitado puede sentarse donde le apetezca y levantarse el número de veces que consideren necesarias para servirse la comida, que estará presentada en una gran mesa.

Los sistemas de indicación del protocolo:

Son determinados medios por los que la organización informa al invitado, antes de que acceda al comedor, que lugar va a ocupar en la comida o cena.

- Mesero
- Tarjeta o plano individual
- Panel
- Mixto
- Tarjeta de identificación

MESERO

Es un plano de la mesa en piel con la disposición de los comensales.

Sólo puede ser utilizado para mesas rectangulares con un número reducido de invitados.

En ese plano está indicado el sentido de ingreso al comedor con respecto a la situación de la mesa y la disposición de cada uno de los comensales en la misma con unas tarjetas con el nombre de cada invitado dispuestas según su orden.

Los sistemas para colocar las tarjetas son dos:

- Unas ranuras en la piel bajo las que se introducen parcialmente las tarjetas.
- Unas "ventanas" hechas en la piel, cubiertas o no con un material plástico transparente, para sujetar mejor las tarjetas.

Para que el mesero cumpla su misión debe colocarse en un lugar visible a la entrada del comedor, o donde se celebre el aperitivo (antiguamente era sostenido por un lacayo con librea).

Es un sistema poco utilizado, pero sus características lo hacen ideal para almuerzos o cenas reducidos de carácter oficial o de empresa.

TARJETAS INDIVIDUALES

Las tarjetas individuales son unos pequeños dípticos que se entregan a los invitados durante el aperitivo, para que conozcan de antemano su puesto en el comedor.

En la portada va impreso el anagrama o logotipo de la institución o empresa anfitriona y el cargo y nombre del invitado.

En el interior se incluye un plano del comedor, indicando la mesa presidencial y la mesa y puesto que ocupa el invitado. También debe incluir el acceso al salón, y en caso de que fuera un banquete con comedor compartimentado, el nombre del salón.

Las tarjetas se entregan durante el aperitivo por personal de la organización, teniendo en cuenta que las tarjetas de los acompañantes estarán dentro de las de los invitados titulares.

PANEL

Tal como su nombre indica es un panel de unas dimensiones considerables que contiene un croquis o plano del local y la relación alfabética de los invitados indicando el número o nombre de mesa que ocuparán.

Se sitúa en las puertas de acceso al comedor y en lugares visibles donde se ofrezca el aperitivo.

SISTEMA MIXTO

Este sistema es una combinación de tarjeta individual y panel. Los invitados reciben previamente el número o nombre de mesa que ocuparán en una tarjeta individual, paro también pueden localizar la mesa que les corresponde en el gráfico del panel

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN EN MESA

Es una pequeña tarjeta con el tratamiento, cargo, nombre y apellidos colocado en la mesa en el lugar correspondiente a cada invitado. Suele llevar el anagrama de la institución en la parte superior.

Puede realizarse de dos formas:

- Una tarjeta doblada en forma de V invertida,
- Un tarjetón plano rectangular.

Cualquiera que sea la forma elegida debe ser legible a 1 metro de distancia, ya que está puesta sobre la mesa y el invitado está de pie. Lo más usual en actos oficiales es poner la letra en cuerpo 14 (depende del tipo de letra) con el cargo en mayúsculas y el nombre en minúsculas, pero en almuerzos privados suele ir escrito a mano.

Puede ir colocada sobre la servilleta (si está sobre el plato) o en la parte derecha superior del plato.

Nunca se pone en el lugar de los anfitriones o de las personalidades que presiden.

Es el final del proceso de conducción del comensal a su mesa y una vez ha perdido su función primordial, indicar el puesto del comensal, debe ser retirada antes de que se inicie la comida

SISTEMA EUROPEO O DE CUMBRES

Este sistema se utiliza en las comidas que siguen a las reuniones de las cumbres europeas. Todos los invitados son del mismo nivel.

Cada invitado recibe una tarjeta individual con el diseño de la mesa donde se va a sentar y sobre el dibujo se pega una pegatina de un color determinado. Ese color corresponde al color del cartón que se dispone sobre una peana en la mesa del comedor.

SITUACIÓN DE LAS PRESIDENCIAS:

- Las presidencias constituyen el lugar dónde se sientan los anfitriones. Se sitúan una enfrente de la otra.

- La primera presidencia la ocupa el anfitrión, o dueño de la casa.

- La segunda corresponde a la anfitriona o al invitado de honor.

- Los comensales deben ser colocados según marcan las PRECEDENCIAS, por sus méritos o categorías.

- Si la comida es oficial, habrá que basarse en el real decreto de precedencias en el Estado

- Si las comidas son privadas, el anfitrión decidirá con buen criterio y sentido común el orden que debe prevalecer:
    - En la elección de los invitados, buscando cierta afinidad entre ellos
    - Si se invitasen autoridades, el ordenamiento de las preferencias sólo serviría para orientarnos, ya que el real decreto sólo afecta a las comidas oficiales.

- En los eventos de gran tamaño, es un difícil ejercicio colocar adecuadamente a los comensales, por lo que se recomienda dejarse asesorar por los servicios protocolarios del organizador.
- En todo caso, el establecimiento de las prelaciones es más difícil en el ámbito privado que en el oficial. Las equivocaciones pueden tener consecuencias desagradables

REGLAS A TENER EN CUENTA:

- La mujer tiene la misma precedencia que el marido.
- Si la mujer es la que ocupa cargo, el marido debe estar a su altura, y no al propio del cargo que le correspondiera por su posición.
- En las comidas con señoras, es necesario alternar los sexos.
- Debe evitarse sentar a dos señora juntas.
- Las señoras no deben cerrar las mesas(en las puntas de las mismas)
- La señora a quien corresponda la 1ª precedencia se sentará a la dcha. Del anfitrión. El caballero a quién corresponda la primera precedencia lo hará a la derecha de la anfitriona.

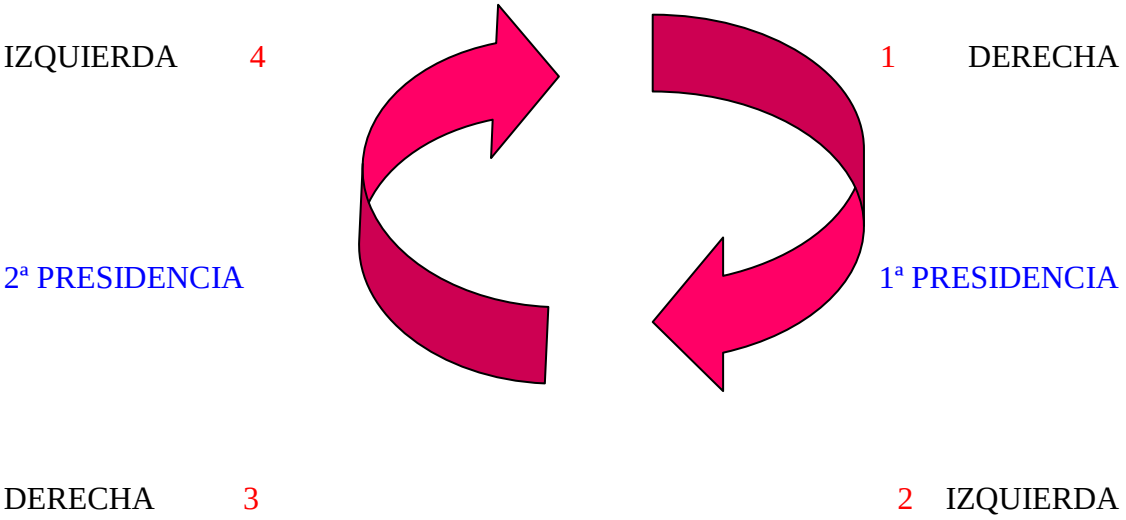
- La ley del descanso matrimonial. Es recomendable separar a los matrimonios, así como a los hermanos, parientes próximos, socios, compañeros de trabajo o simplemente amigos (es decir, aquellas personas que tengan entre sí lazos familiares o afectivos), para favorecer una conversación amena y fluida, sin grupos cerrados. Además, se buscará que tampoco queden frente a frente.
- Las personas de mayor edad tienen, generalmente preferencia sobre los jóvenes.
- Si hay invitados extranjeros, a igualdad de cargo se le da la precedencia por delante de los nacionales.
- Los familiares del anfitrión se sitúan por detrás de los invitados.
- No sentar nunca juntos a gente que hable distinto idioma
- Cuidado con el nº 13 y 14 comensales.

Una vez que ya se ha elegido el tipo de presidencia, el paso siguiente es colocar al resto de invitados a su alrededor. Para eso se pueden seguir dos sistemas:

1. Sistema del reloj
2. Sistema cartesiano o en equis

SISTEMA DEL RELOJ

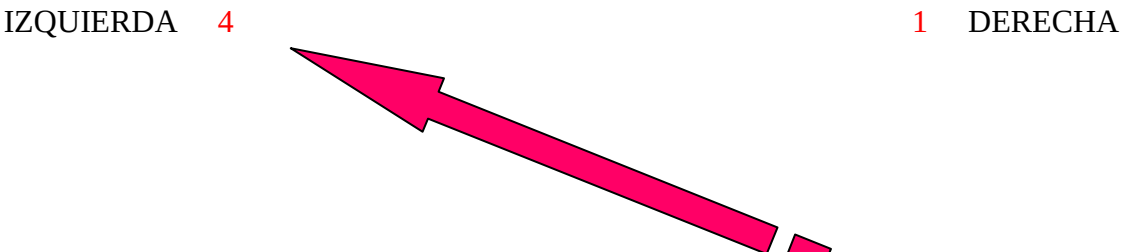
Por el primer sistema, el del reloj, los comensales se van colocando correlativamente por su orden de precedencia ya establecido primero a derecha e izquierda de la primera presidencia continuando después con la derecha e izquierda de la segunda presidencia, siguiendo el sentido de las agujas del reloj. Una vez que los cuatro primeros invitados ya están asignados a sus puestos, se continúa con el mismo sistema, de cuatro en cuatro, hasta completar el total.



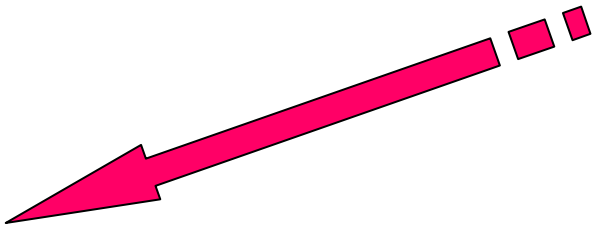
SISTEMA CARTESIANO

Por este sistema, también llamado en equis, se van situando por orden de precedencia primero los comensales de la derecha de cada una de las presidencias, y después los de la izquierda, formando un aspa o equis.

Este sistema se utiliza normalmente cuando preside un matrimonio o dos autoridades de rango similar



2ª PRESIDENCIA 1ª PRESIDENCIA



DERECHA 2 3 IZQUIERDA

Hay que tener cuidado con las ausencias, que nos haría redistribuir toda la mesa presidencial o gran parte de la misma. Si hay señoras, estas son intercaladas entre los caballeros (no se deben juntar nunca señoras, en caso de números impares u otras complicaciones, es mejor "juntar" a dos caballeros).

La presidencia corresponde a los anfitriones, que suelen cederla cuando se invita a una alta jerarquía del Estado, o personalidades extranjeras. Hay que tener en cuenta, que la colocación de invitados, puede variar en función del tipo de mesa elegida. Las más sencillas para colocar los invitados, son las mesas rectangulares.

- Si es rectangular, estará opuesta a la entrada del comedor, y será ocupada sólo en la banda frontal exterior para que puedan ver y ser vistos.
- De ninguna manera la presidencia dará la espalda a los asistentes de una comida.
- Si la presidencia es redonda, se podrá situar tanto al fondo del comedor como en el centro, rodeado del resto de mesas.

- Mesas redondas:
- Si la mesa tiene un tamaño reducido, el objetivo principal de esta distribución de comensales (que es la posibilidad de que las personas del grupo principal se comuniquen), se cumpliría.
- Normalmente en los banquetes, la mesa presidencial requiere la presencia de muchas más personas de las que cabrían en una mesa de reducidas dimensiones.
- Entonces, hay que utilizar mesas grandes, con lo que no existiría la posibilidad de que el grupo principal se comunicara, por la distancia que existiría entre los comensales. Por tanto, en el banquete en el que sea necesario u protocolo, optaríamos por un montaje combinado (Presidencia Imperial y mesas redondas)

- Si presidiese el banquete un matrimonio (boda) adoptaríamos la fórmula de presidencia bipersonal, colocando en la presidencia un nº par de comensales.
- El resto de mesas se numerarán por proximidad a la mesa presidencial.

- En los banquetes, el gran problema en materia de protocolo y organización viene representado por el hecho de que no siempre se sabe quién va a asistir:

- Se pueden producir bajas de última hora, y aún de comensales
- 1 Falta alguien de la presidencia o viene menos gente de la esperada. En este caso:
- Reorganizar la mesa presidencial

- Si es de comensales, intentar que se agrupen para no dejar espacios e intentar desmontar los servicios de la parte restante.
-
- 2 Viene más gente a la presidencia o vienen más comensales. En este caso:
- Para la presidencia intentar dejar mesa ancha para poder incorporar a alguien más.
- Para los comensales de más:
- Si es posible tener montadas más mesas en un apartado, por si hicieran falta.
- Añadir cubiertos a las mesas que ya estaban montadas.
- Ante estas incidencias, es necesario mantener informada a cocina para que altere los planes de fabricación.
- Importante que cocina tenga opciones al menú principal.

3. LA PREPARACIÓN DEL SALON DE BANQUETES

Si es posible separar el montaje del servicio. Montar el día antes

El montaje del servicio de banquete requiere tiempo y una buena organización por parte del establecimiento.

Una vez ya se han recogido los datos pertinentes, el grupo encargado de banquetes entra en acción.

El Jefe de camareros recibe un plano del montaje del salón, con el cual da instrucciones a los camareros sobre cómo preparar el salón. Petición de material a economato y pisos, vajilla, cristal, mantel y cubertería.

A partir del menú obtiene información relativa al tipo de servicio y el nº de comensales a atender, para que haga la reserva de personal adicional.

Con estos datos, el Maitre organiza la lista de tareas de cada uno y del conjunto de la brigada.

Ojo con el timing. Es mejor que nos sobre tiempo en el montaje. Uno de los axiomas de hostelería: Cuando vas pillado en el montaje, el servicio se adelanta. Cuando vas sobrado, tiende a retrasarse. Lo mejor es “engañar” al Maitre y dar como hora de inicio ½ hora antes.

El responsable lo es no-solo durante el servicio, sino en el montaje y el post servicio.

LA MISE EN PLACE

Es una expresión francesa muy utilizada en hostelería que indica el conjunto de operaciones necesarias para llevar a cabo una buena puesta a punto del comedor antes de comenzar el servicio.

Esta puesta en marcha es imprescindible pues evita la improvisación y ayuda a la realización del mismo

Se divide en tres grandes partes:

- Planificación
- Mecánica
- Supervisión

1 Planificación:

La preparación y montaje de las mesas en el banquete se diferencia del resto de los servicios de restauración.
En un banquete sabemos lo que se va a comer, a beber y el orden del servicio. Esto permite que montemos las mesas de antemano. La ortodoxia de servicio no lo recomienda, aunque por diversos motivos la norma es montar la mesa completa:

- Los clientes les gusta enseñar todo el poderío
- Ahorra personal,
- Facilita y hace más rápido el servicio

En esta etapa es cuando el jefe de comedor organiza y distribuye las tareas a realizar.

2. Mecánica:
Se organiza el repaso y la limpieza de la mantelería, cristalería, cubertería y vajilla, los complementos, el mobiliario, la maquinaria y el local.

Limpieza del Local:

Puede ser responsabilidad de personal de limpieza o de los camareros.
El local debe ser limpiado y repasado antes del comienzo del acto. (Ojo con las sillas, los pies de cubiteras y los rincones.)
Revisar aseos, zonas exteriores, como si fuéramos los clientes más exigentes posible.

Detalles que nadie nunca ve. (Se desarrolla con el tiempo, como la habilidad de pillar a la gente fuera de juego).

Atención a la ventilación del local. Preferible no usar perfumes.

Repaso de cristalería: Paño de hilo y copa sobre agua caliente para que haga vaho. Ojo con copas defectuosas
Cubiertos: Agua tibia o vinagre o ginebra mala. Revisar que estén en perfecto estado. (Nuevas Normas Higiénicas). Máquina pulidora de cubiertos
Platos: Con paño húmedo. Ojo con lo bordes. Si hay anagrama, ordenados.

Repaso del menaje:
Vinagreras, aceiteras, azucareros, saleros, se vacían, limpian y se llenan de nuevo.
Montaje de gueridones, aparadores vitrinas, barras.
Se visten con mantel y cubre.

3. Supervisión

El jefe de sala debe encargarse únicamente de supervisar el trabajo para ser lo más eficaces posible.
Mucho escaqueo y cosas mal hechas que hay que volver a hacer (porcentaje de coste por errores en todas las organizaciones: !! 40% !!)
Ver la sala como si fuéramos el cliente, no como trabajador.
Luchar por el mimo en los detalles.(ser una mosca cojonera, y no perdonar ni una)
Ser exigente para buscar la excelencia. Si es necesario, se levanta todo y se vuelve a montar

Se revisa:

- Colocación de mesas y sillas y nº de comensales totales y por mesa. Numeración de mesas.
- Montaje de la mesa. Equilibrio, limpieza de material y geometría de la mesa y comedor.
- Montaje de aparadores y gueridones
- Material de reposición para el servicio
- Bandejas, Menaje
- Decoración
- Limpieza de comedor, aseos y zonas comunes.
- Coordinación con jefe de cocina para servicio
- Horario de comida del personal

Colocar los manteles

Bajo el mantel es recomendable poner un protector o muletón que proteja la mesa, amortigüe los golpes, evitando que cualquier percance pueda estropear la mesa. El mantel, por supuesto, deberá estar limpio, bien planchado y debe ser blanco o de un color pálido muy claro.

La mantelería deberá colocarse con los pliegues del planchado hacia arriba (Para evitar distintos niveles), y la costura del mantel hacia dentro. Debe tocarse lo menos posible

El mantel de la mesa presidencial deberá ser planchado antes de colocar nada encima del mismo. Si es rectangular y a un lado sólo, el mantel debe caer hasta unos 2 cm. del suelo.

Ojo con las caídas de los manteles. Todos cuadrados y con las caídas paralelas a la mesa.

Las tiras deben colocarse entre dos personas, cuidando que el doblez principal quede a lo largo del eje de la mesa y hacia arriba.

Una vez colocado el mantel, en los establecimientos que lo usen, se pondrá el cubre, realizando idénticas operaciones.

Debe de elegirse en consonancia con el color de la vajilla. El blanco es el rey, aunque la audacia se impone.

Debe ser largo, que caiga como mínimo unos 40 cm.

Las puntas han de caer coincidiendo con las patas de la mesa

Pasos siguientes

Colocar los platos base a unos dos centímetros del borde de la mesa.

Si no hay plato base, colocaremos un trinchero

Si hubiese que poner taza de consomé, se pondría con su correspondiente plato encima del trinchero

Nunca se ponen dos platos trincheros juntos

El anagrama quedará frente al cliente.

El plato de pan se sitúa a la izquierda del cliente. En este plato se colocará el cuchillo de la mantequilla, mirando su filo hacia la derecha.

El pan se pone directamente sobre el plato

Ejemplo:
(Comentar un poco las nuevas tendencias en panadería. Pan crujientito)

Las copas se colocan detrás del plato base, aconsejando que se coloquen en forma escalonada a partir del eje del plato.

Deben ser del cristal más fino posible y sin color, para poder apreciar el vino

La servilleta se situará generalmente en el plato. Si no iría a la Izda. (Controversia, Tb. se puede poner a la Dcha.)

Aconsejamos no manipular ni dar pliegue a la servilleta. Las nuevas tendencias indican hacia el minimalismo. Razones de higiene también lo aconsejan.

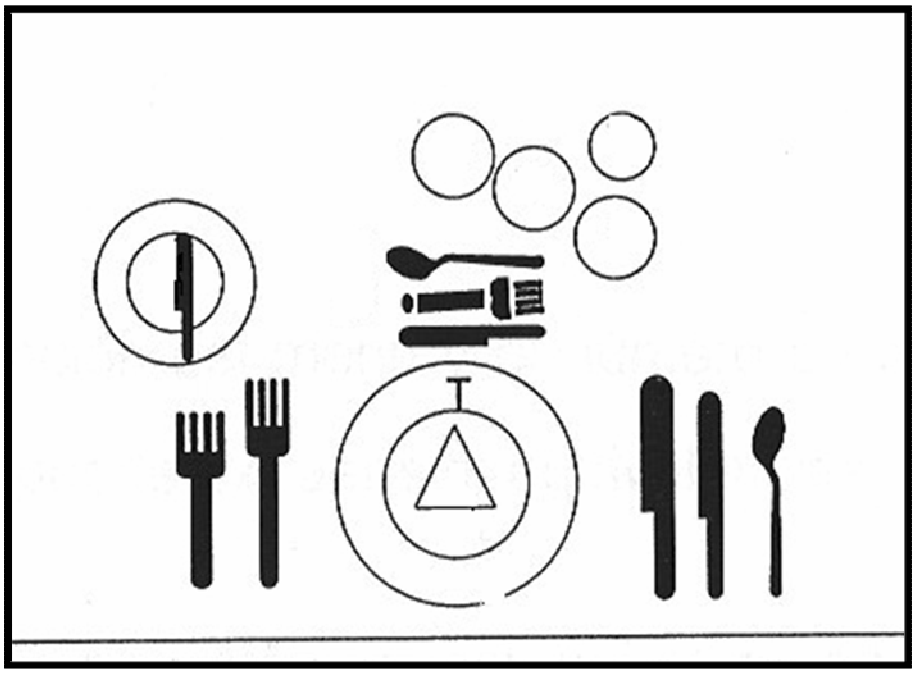
Se ponen todos los cubiertos, pues se sabe de antemano el menú.

Dos reglas con los cubiertos;

Los cuchillos y cucharas a la derecha con filo hacia el plato y los tenedores siempre a la Izda. y para arriba.

El orden viene dado por su utilización: Los cubiertos más lejanos del plato son los primeros en utilizarse

Los cubiertos de postre se colocan arriba, delante del plato.
Los ceniceros:
Aunque no se debe fumar hasta los postres, es aconsejable poner ceniceros en las mesas
Los mejores son los de agua.
Hay que cambiarlos frecuentemente. Es cosa de los pasavinos



EL ORDEN DEL SERVICIO:

La orden de iniciar el servicio la dará la anfitriona o el anfitrión.
Se empieza por las señoras, comenzando por la señora del invitado de honor, y terminando por la anfitriona.
A continuación los caballeros, primero el invitado de honor y luego el resto, terminando por el anfitrión.
La gente joven y los niños, silos hay, serán los últimos.
Cuando hay varias mesas en el banquete, se empieza por la señoras hacia la derecha, y luego igual con los caballeros.

DISCURSOS Y BRINDIS.

Los brindis están totalmente arraigados en las costumbres de cualquier país como forma de homenaje (en algunos, como el Reino Unido incluso existe la figura del “toastmaster” que es la persona que propone los brindis y que presenta a las personas que van a hacerlos en recepciones y cenas formales).

También es posible que en alguna comida se pronuncien discursos, que no es lo mismo que un brindis, pero en este caso tienen una gran

diferencia con respecto a los discursos pronunciados fuera del contexto de las comidas: su brevedad.

EL BRINDIS

El brindis se realiza normalmente después de los postres, ya que es el momento en que se sirve el cava, y es con esta bebida o con vino con lo que se suele brindar.

El brindis consta de tres partes:

1. Un saludo del anfitrión al homenajeado o a los presentes, si no lo hubiera homenajeado o invitado de honor.

2. Unas palabras por el motivo de la reunión

3. Un brindis por los mejores deseos de salud y felicidad del homenajeado y de los presentes, o por la prosperidad de la empresa, …

A continuación tomará su copa con cava o vino, la levantará a la altura de sus ojos y beberá. Al mismo tiempo, los comensales, de pie o sentados, alzan sus copas mirando al anfitrión. En comidas formales, las copas no se chocan unas con otras, ni se dice “chin-chin”.

La respuesta del homenajeado no se hará esperar:

1. Agradecerá el homenaje

2. Comentará el motivo de la reunión

3. Brindará por los presentes

4. Levantará su copa y dirigiendo la mirada a los presentes, sonreirá y beberá, ya que no habrá bebido hasta ahora.

LOS DISCURSOS EN LAS COMIDAS

Los discursos ayudan a dar solemnidad a una comida.

La costumbre general europea es que los discursos tengan lugar al final de la comida, pero en Escandinavia, África y Extremo Oriente se pronuncian antes de iniciar la comida. En España, también es costumbre realizar los discursos al principio en las comidas o cenas que SS.MM. los Reyes ofrecen a los Jefes de Estado o Gobierno de visita oficial en nuestro país para que los medios de comunicación puedan tomar imágenes de ese momento y después retirarse y que la comida continúe con normalidad sin la presencia de periodistas.

Los discursos finales en comidas y banquetes deben ser breves, nunca deben sobrepasar los seis minutos. El orador debe ser capaz de condensar sus ideas en pocas palabras comprensibles para todos. Por ello, si hay extranjeros, se debe elegir un idioma conocido por todos los comensales o utilizar intérpretes.

En comidas oficiales, el anfitrión y el invitado de honor pronuncian sus discursos en su propio idioma, pero los comensales disponen de una traducción impresa de ambos discursos. En este tipo de comidas es corriente que anfitrión e invitado de honor se intercambien previamente el texto de sus discursos para que haya coherencia entre el ofrecimiento del primero y la respuesta del segundo.

En caso de pronunciarse varios discursos, el invitado menos importante habla primero y el de más importancia habla el último, pero lo correcto sería que la persona de mayor rango ceda la palabra a cada uno de los oradores. No es conveniente que haya más de cinco discursos. Si son discursos de homenaje, abrirá el turno de palabra el organizador, que explicará el porqué del homenaje, presentará al resto de oradores y cerrará los discursos el homenajeado.

Muchas veces los discursos en las comidas parecen improvisados, pero probablemente no lo sean. Improvisar un discurso sólo está al alcance de unos pocos especialistas. La mayoría pronuncian un discurso previamente preparado sin consultar papeles y apoyándose sólo en su buena memoria y su experiencia oratoria.

Lo más recomendable es pronunciar un discurso llevando un breve guión escrito. También necesita preparación, pero es el más seguro. Y para los menos osados, existe la posibilidad de leer el discurso. Eso no significa que sea la mejor opción, ya que muy pocas personas saben leer y entonar bien en voz alta, y puede resultar un poco aburrido.

Sea cuál sea la elección todo discurso debe hacer mención al motivo de la reunión (mensaje) con el lenguaje apropiado para la misma (estilo) y no alargarse más de lo necesario (brevedad).

Normalmente los discursos en las comidas acaban con un brindis.

OJO CON LOS RUIDOS DE SERVICIO

En cuanto al brindis, salvo en algunos países de Extremo Oriente y algunos Escandinavos, que se brinda al comienzo del banquete, lo habitual es hacerlo al término de la comida y si hay discursos, al término de los mismos. Se levanta la copa y mirando a nuestros invitados se hace el brindis, sin el "chin chin" de la copas, solo se hace el gesto de chocarlas o acercarlas.

BIBLIOGRAFÍA

- LÓPEZ NIETO, F. *Manual de Protocolo.* Ed. Ariel, Barcelona, 1995.
- FUENTE LAFUENTE, C. *Técnicas Modernas de Protocolo.* Ed. Protocolo, Madrid.

- DE URBINA, J.A. *El Gran Libro del Protocolo.* Ed. Temas de Hoy, Madrid, 2001.
- DE URBINA, J.A. *El Protocolo en los Negocios*. Ed. Temas de Hoy, Madrid, 1994.
- HERRERO BLANCO, P. Gestión y Organización de Congresos. Ed. Síntesis, Madrid, 2000.
- RICHERO, A. *Eventos, guía práctica para su planeación y ejecución.* Ed. Trillas, 1993.
- MUÑOZ OÑATE, F. *Marketing Turístico.* Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 1997.
- PARENTEAU, A. *Marketing Práctico del Turismo*. Ed. Síntesis, Madrid, 1995.
- JONKWRE, E. *La Etiqueta Social en los Negocios*. Ed. Deusto, Bilbao, 1991.
- DE CALLIÉRES, F. *Negociando con Príncipes.* Ed. La Esfera, Madrid, 2001.
- MARÍN CALAHORRO, F. *Fundamentos del Protocolo en la Comunicación Institucional.* Ed. Síntesis, Madrid, 1997.

- www.protocolo.org
- www.protocolo.com
- www.imagensocial.net

OSCAR CARRION LÓPEZ