

Pautas para el confort del cliente

Autor: Jorge M. Ramallo **Fecha:** 25-02-2010

Temática: Diseño de restaurantes

Nivel: N1- Gestores / Directores de Unidad de Negocio

Focus: General

Resumen: En general todos los humanos tendemos por naturaleza al orden, a la congruencia, a la organización, a la consonancia, a la claridad y a hacer el menor esfuerzo. Si un ser humano se encuentra en un estado de inestabilidad, el desorden en un restaurante puede aumentar esa sensación de molestia, entonces uno puede llegar a sentir enojo y abandonar el lugar y, por lo tanto, no comprar.

En general todos los humanos tendemos por naturaleza al orden, a la congruencia, a la organización, a la consonancia, a la claridad y a hacer el menor esfuerzo. Si un ser humano se encuentra en un estado de inestabilidad, el desorden en un restaurante puede aumentar esa sensación de molestia, entonces uno puede llegar a sentir enojo y abandonar el lugar y, por lo tanto, no comprar.

A los seres humanos nos gusta ver las cosas ordenadas, con ritmo y rutina, no nos gusta que de repente nos cambien el modo de acomodar las cosas.

Definimos tres aspectos principales de la presentación visual: los espacios, los objetos y los significados. Por los espacios nos referimos a todo lo arquitectónico dentro y fuera del restaurante, espacios externos, espacios internos. Los espacios externos son las fachadas, accesos, estacionamientos. Los espacios internos están dados por el Lay Out o sea el acomodo del mobiliario dentro del espacio, la iluminación y las instalaciones en general. Es muy importante pensar en los espacios. Desde que se diseña un restaurante se tiene que saber exactamente su uso y qué tipo de concepto arquitectónico va a manejar. En el diseño de restaurantes también ha habido mucha evolución.

Cuando hablamos de fidelizar a los clientes tenemos en cuenta los factores más destacados para la obtención de la calidad.

Hablamos de los tres componentes, el soporte físico, el servicio y el producto. Sin ellos no lograremos una percepción completa de la calidad. Reiteradas veces he mencionado que el objetivo del restaurante y de la hospitalidad es el lograr que el cliente pase un momento agradable. Nuestra misión es que el cliente lo pase, en lo posible, mejor que en su casa, y para lograrlo es necesario que la construcción de la calidad se realice desde estos aspectos.

Además de la excelencia en la oferta y el servicio, existe otro factor que ejerce una poderosa influencia en los clientes, a la hora de decidir que restaurante visitar: la ambientación del local.

Analicemos los diferentes ambientes y su influencia en el confort del cliente:

Cocina

La zona de elaboración es la más compleja de un negocio de comida, por la diversidad de actividades que se realizan en ella como la cantidad de personas que intervienen, herramientas y utensilios que son usados, además de temperatura, humos, vapores y olores.

El diseño de la cocina y la ubicación de los equipos determinan la funcionalidad de este espacio. La correcta operación de una cocina, en gran parte, depende de la ubicación y distribución de espacios y equipos que la integran. De no ser así la enorme inversión que implica el armado de la cocina se convertirá en un gasto y los problemas de operación surgirán.

- Movimientos complejos del personal.
- Más cantidad de empleados por exceso de movimiento.
- Calor por falta de ventilación.
- Riesgo de accidentes.
- Demoras en el servicio.
- Malestar de los clientes.

En este aspecto debemos recalcar dos temas importantes que afectan al confort, uno es la ventilación y extracción, y otro es el de los ruidos.

Deberá seleccionarse adecuadamente el sistema de extracción y ventilación a usarse para evitar que el salón se vea invadido con olores, humos y vapores.

Por otro lado, deberá generarse un ambiente correctamente aislado para evitar que las voces y ruidos provenientes de la cocina lleguen al comensal.

Debo hacer en este punto un especial llamado de atención referido a la posibilidad de tener una cocina "a la vista". Pocos restaurantes, por sus características y tipo de comida permiten esta posibilidad. Deberá tenerse especial cuidado en los aspectos mencionados y además en la contaminación visual que puede generar. He visto restaurantes que con el afán de ser originales tienen a la vista hasta los sectores más sucios como es el de lavado.

Salón

Temperatura ambiente

Este es un factor determinante para el confort y por lo mismo no debe ser improvisado su diseño. Deberá tenerse especial cuidado en:

Clima de la zona donde se ubicará el restaurante.

Hace un par de años estuve trabajando en la Republica del Paraguay, en la instalación de un par de restaurantes para un grupo de casinos, la temperatura en verano era superior a los 40 grados centígrados. Tuvimos que contratar a un especialista en refrigeración para determinar el equipamiento necesario para lograr un ambiente agradable en el interior, incluso la cocina se equipo con aire acondicionado.

Otro aspecto a tener en cuenta es la orientación de las ventanas como fuente de ventilación natural, tratando que, tanto rayos solares penetren de acuerdo a nuestra conveniencia, así como el aire circule, aprovechando este recurso.

Seleccionar el tipo de material a emplear para la construcción y ambientación y los colores de las pinturas usadas tanto en el interior como en el exterior.

Deberá preverse la instalación de ventilación forzada si el ambiente no la tiene natural y al momento de equipar con aire acondicionado dimensionarlo para obtener una sensación térmica acorde.

Insonorización

El control del sonido es otro aspecto fundamental para el confort, muchas veces descuidado por quienes desarrollan los proyectos. Para lograrlo es importante trabajar con tratamientos acústicos de tal forma que los ruidos del ambiente sean eliminados lo máximo posible. En un restaurante animado debemos sumar la charla de los comensales, los camareros, los ruidos de cubiertos y vajilla, equipos, ruidos provenientes de la calle y la música ambiental. En conjunto pueden generar una sensación de incomodidad importante para nuestro cliente si no son debidamente tratados. Deberá tenerse en cuenta las necesidades de cielos rasos, según las características particulares de aislamiento, las paredes variando según el caso y también los pisos usando materiales de aislamiento acústico.

Como ya mencioné en anteriores artículos, para esto y otros casos es recomendable consultar especialistas en acústica a la hora de construir y equipar el lugar.

Mobiliario

La elección del mobiliario debe realizarse a conciencia, no siempre lo estético y más novedoso es lo indicado, el confort no puede quedarse a un lado.

Algunos tips importantes lo constituyen:

- Tamaño de las mesas y sillas.
- Durabilidad y confianza.
- Comodidad.
- Evite las mesas con puntas.
- Trate de usar mesas con pata central, esto le permitirá una mejor distribución.
- Adquiera mobiliario de materiales calidos y de diseño ergonómico.
- El mobiliario, al igual que el resto del restaurante debe transmitir comodidad.

Colores en la ambientación

Hace unos años me llamo la atención un artículo que hablaba del aspecto psicológico de los colores, en el se describían como algunos colores pueden causar en el consumidor efectos diversos como estimular el apetito. Tal fue el efecto del artículo que al poco tiempo podíamos ver en Buenos Aires como varios emprendimientos nuevos estaban terminados con los colores verde, amarillo y rojo.

La creación del ambiente debe generar calidez para remarcar el confort. Como dijimos el cliente debe sentirse como en su casa y aun mejor, el uso adecuado de los colores ayudará a generar esta sensación.

Iluminación

La calidad del diseño de iluminación y su aplicación puede influir en el éxito de un Restaurante.

Es importante considerar el ambiente global y sus diferentes niveles para obtener una solución integrada.

Para el desarrollo del plan de iluminación es preferible considerar a todas las personas que interactúan en el espacio del Bar o Restaurante, para que de esta manera las aspiraciones del cliente se entiendan totalmente y los diseñadores exploren otras posibilidades.

Cerciórese de que la luz no incomode a los clientes y que al mismo tiempo les permita intimidad y no los exponga a las miradas vecinas.

Lamentablemente, en forma frecuente, nos encontramos en restaurantes que pretenden brindar un servicio y ambiente de excelencia, nos ubicamos en una agradable mesa y nos encontramos iluminados por alguna luminaria de haz concentrado directamente a nuestra cara. Todo el confort se arruina en un instante y la experiencia pasa más por acordarnos que nos olvidamos en casa los anteojos oscuros.

La luz no es solamente una herramienta que determina nuestra relación con el espacio que nos rodea, es además una condición que enmarca lo que vemos y de qué manera lo hacemos. Por eso tenemos que valernos de ella para aprovechar al máximo los espacios de los locales: ayudados de artefactos que concentren y dirijan la luz podemos acentuar cuadros, plantas ornamentales o paredes texturizadas.

Se recomienda considerar la luz de tres maneras distintas para lograr una excelente disposición:

- La luz general es la que enmarca la habitación.
- La luz localizada es la que se dirige a cada mesa.
- La luz decorativa es la que hace énfasis en ciertos elementos de la decoración para crear impresiones llamativas en ciertos objetos o ángulos del interior.

La calidad de la luz depende del uso que se le quiera dar y de la necesidad de evidenciar ciertos elementos en el establecimiento.

Vajilla, cubiertos, cristalería y mantelería

Aunque no parezca un tema prioritario, no debemos dejar de lado la composición de estos elementos.

La imagen que queremos vender, la identidad de nuestro restaurante es vital para la supervivencia y el éxito del emprendimiento.

Es frecuente ver como es ignorado el tema y los propietarios adquieren elementos a su gusto y sin tener en cuenta al cliente.

La imagen la construimos a partir de los detalles y por lo tanto los utensilios y otros enseres forman parte importante.

Cubiertos de mala calidad, cuchillos que no cortan, tenedores que se doblan, vajilla con roturas, esmaltes desgastados, cristalería de baja calidad, manteles manchados, servilletas de material no absorbente, y otros. Ejemplos del descuido a partir de la no planificación.

Sanitarios

Finalmente una mención especial para los sanitarios, que pueden destruir una imagen, pueden llevar al fracaso, si están descuidados, sucios, mal higienizados, nos transmitirán una idea del descuido general, muy lejos de brindar confort al cliente.

Conclusión:

El confort del cliente debe ser una meta buscada en forma constante.

Si nuestros clientes perciben nuestra preocupación estaremos transmitiendo en forma correcta la idea de que siempre estamos pensando en él.

El cliente debe sentirse como en su casa o mejor y nuestra misión es lograrlo. El lo recordará y querrá volver.

Jorge M. Ramallo

Consultor de Restauración en Argentina