

EL LENGUAJE GESTUAL EN LA CAFETERÍA



El propósito de este artículo es llamar la atención sobre actitudes, gestos y señales, muchas veces imperceptibles, pero que están ahí y que pueden representar una información valiosa sobre nuestros clientes, y lo a gusto se encuentran en nuestra cafetería. Somos nosotros los que ponemos la escena y los responsables de conseguir un feliz desenlace. ¿Estamos realmente consiguiendo conectar?

Dejadme ilustrar hasta qué punto nos puede servir estar atentos, compartiendo la siguiente anécdota:

Una exitosa cadena de cafeterías, tenía una sucursal que no estaba llegando a los objetivos de facturación planteados para el primer trimestre. Y me convocó para diagnosticar el problema y encontrar los ajustes capaces de revertir la tendencia. No fue nada fácil detectar dónde se encontraba el problema, porque el local estaba reluciente, contaban con un café buenísimo, la uniformidad de los baristas era impecable, un precio competitivo, todo parecía perfecto. Pasamos una tarde hablando, analizando y buscando hasta que dimos con una pista. ¡Eureka! En el libro de reclamaciones había constancia de un par de quejas, todo parecía indicar que era una incidencia por falta de comunicación. ¡Bingo! Inmediatamente me di la vuelta, afiné el ojo haciendo zoom en la barra, y encontré un fallo, el mismo, en dos de los baristas. Estaban todo el tiempo mirando al suelo, y no miraban a los clientes, ni mientras les servían, ni mientras les cobraban. Además, en ese par de escenas que pude analizar fugazmente, había algo que brillaba por su ausencia y eran las sonrisas, tanto en los baristas, como en los clientes. Inaceptable, un lugar concebido desde el principio para hacer felices a las personas, no se podía permitir pasar por alto un detalle tan importante.

MANOS A LA OBRA

En muchos establecimientos, el espacio está planteado de manera que las máquinas quedan expuestas al cliente, cosa que obliga a los baristas a darles la espalda mientras hacen la extracción. Con lo cual en esos momentos el contacto visual y la comunicación que viaja a través de los gestos, se pierde. Esto no es grave si sabemos aprovechar bien los segundos que sí estamos frente al cliente, mirándolos a la cara y sonriéndoles.

CÓMO LE DAMOS LA VUELTA

Apostamos por un experimento que se les recomendó probar durante los siguientes 90 días. La prueba consistía en hacer que los baristas, al realizar el servicio de café, no dejarían la vajilla en la barra sin más, para girarse inmediatamente y pasar al siguiente servicio o reorganizar la mise en place; sino que iban a mirar a los ojos a cada cliente, pensando "¿se le ofrece algo más...?" durante una fracción de segundos. ¡ZAS!: El 70% de las veces que hacían esto, los clientes pedían algo más, lo que representaba otra consumición que iba a parar a la factura, y por lo tanto un aumento que pronto se empezaría a ver reflejado en los beneficios. Además, las reclamaciones por problemas de comunicación prácticamente desaparecieron.

AQUÍ NO TENEMOS CLIENTES INVISIBLES

A veces, todo lo que desean las personas, es que los veamos y les prestemos atención. Que les hablemos. De qué sirve tener una barra expositora llena de cosas deliciosas, si no las vendemos porque no las ofrecemos. No os imagináis la canti-

dad de ventas que se pierden por no estar atentos, o por no preguntar. A veces es una cuestión de timidez en el cliente, cosa que se combate con una sonrisa, y preguntando, tan simple como eso.

¿QUÉ MENSAJE ESTAMOS ENVIANDO?

Mirar a la cara a nuestros clientes, es lo más respetuoso y educado que podemos hacer, y además entabla un canal de comunicación silenciosa que genera comodidad y seguridad en nuestro interlocutor. A partir de allí ya tendremos un camino trazado para la satisfacción del cliente, y la consolidación de la venta. Nuestros gestos también hablan. De hecho, siempre habrá más información viajando en los gestos de una persona, que en lo que esté trasladando a palabras. Si tuviéramos que elegir entre fiarnos más del lenguaje gestual o del verbal, la verdad siempre se reflejará en el cuerpo, ya que está conectado directamente con el inconsciente. Las personas somos como antenas que -consciente o inconscientemente- lo captamos todo, y nuestros clientes suelen pasar muchos minutos de su visita, observándonos. Eso incluye el **tono de voz**.

Vamos a suponer que estás en problemas con una incidencia entre manos, y que no te ves seguro de poder resolver. Y que, por lo que sea, la única manera que tienes de comunicarte con tu superior, es por teléfono. Aquí pueden pasar dos cosas:

-Que el maître se moleste y te conteste con un tono de voz irritado y, digamos, un poco alto. Esto será ideal para sumarte los nervios justos que necesitabas para colapsarte, y quedarte anulado, por muchas indicaciones que recibas.
-O, puedes recibir desde el otro lado del teléfono una voz con un tono suave, que

te diga: “Tranquilo, no pasa nada, no es el fin del mundo...”, modulada naturalmente con una sonrisa. Lo que te dará la energía y la confianza necesarias para que consigas salir de la situación tú solo, sin ningún miedo a improvisar.

Hemos de aprender a auto-controlarnos, a manejar nuestras emociones y a ser profesionales, porque el hecho de que el día se presente difícil, no es culpa del cliente, que además está pagando para ser bien atendido.

VER ADEMÁS DE MIRAR

Entonces esas son algunas cosas que podemos proyectar desde nuestro lado de la barra. Pero una buena comunicación sólo se completará cuando hayamos captado totalmente a nuestro interlocutor. El cliente también nos estará bombardeando a mensajes - muchos de ellos inconscientes-. Aprendemos algunas señales de lenguaje no verbal, podría ser una herramienta muy interesante para saber “leerlos”, y así, cerrar ventas, fidelizar nuevos visitantes, o solucionar incidencias como unos auténticos campeones.

Actitudes, posturas, expresiones de la cara. Los psico-sociólogos del lenguaje tienen comprobado que del 60 al 70% de la comunicación es **no verbal**. Nos expresamos con palabras, pero mucho más con el cuerpo.

Vamos con algunas que será fácil detectar

-¿Tu interlocutor **aprieta sus manos**? Mala señal, significa que rechaza la proposición que le haces, redirige hacia las opciones del otro extremo.

-Mano **rascando la nuca**: atención, peligro. Es casi siempre el signo de una reacción negativa hacia tu oferta o punto de vista, cambia de tema con naturalidad y humor.

-Un **índice sobre la mejilla**: signo de que tu interlocutor no se interesa en lo más mínimo en lo que le explicas. O que, si acabas de hacerle una proposición, que no la encuentra del todo satisfactoria, aquí habrá que esforzarse un poquito más.

-Una **mano que esconde la boca**, entre el índice y el pulgar, es casi siempre un signo de gran desconfianza. Tu interlocutor no te toma en serio, déjalo un momento solo y recapacitará.

-¿Tu interlocutor **crusa sus tobillos** bajo la silla? Mal signo. El no está dispuesto a escucharte. No tiene que ver contigo, simplemente no es su día o no es el momento, posponer e intentar más tarde.

-Sentado, codo apoyado, **índice** derecho

cubriendo los labios, pulgar retraído bajo el mentón: he aquí un muy buen signo. Demuestra que tu interlocutor te escucha atentamente, y que considera tu proposición con mucho interés. ¡A lucirte con todo lo que sabes sobre café!

-Codo apoyado, **mejilla sobre la mano**: otro muy buen signo. Tus argumentos venden, tu proposición interesa. Tu interlocutor manifiesta así que necesita saber más para tomar una decisión. Aquel dossier de cualidades organolépticas no era una pérdida de tiempo, ¿eh?

-**Brazos cruzados**: Atención con este gesto si pretendes vender un café fuera de lo común. Es la típica actitud defensiva. El signo de que tu interlocutor está totalmente cerrado a tus proposiciones. Sea por falta de confianza, sea porque es contrario a todo lo que pudiera trastocar sus hábitos. Apuesta por las alternativas más clásicas y acertadas.

La dirección de la mirada

Como en la anécdota de más arriba, poner atención en su punto de mira, puede mostrarnos cómo piensa nuestro interlocutor -y he aquí la parte divertida-, que no necesariamente va a coincidir con lo que diga. Ten en cuenta que las direcciones a continuación, son siempre desde el punto de vista del observador.

-**Ojos en medio, mirando el vacío**: el otro se interroga, duda de nosotros, o de sí mismo. O también puede ser señal de que tiene prisa por terminar. Ritmo, celeridad.

-**Ojos en medio y hacia la derecha**: tu interlocutor se queda como escuchando sonidos del exterior. Lo que demuestra que no te está escuchando, está más pendiente de la conversación de la mesa de al lado. Eleva prudentemente el tono de tu voz.

-**Ojos en medio y hacia la izquierda**: ahora él escucha sonidos del interior. Esto demuestra que está escuchando sus pensamientos en vez de escucharte a ti, a veces la gente se queda como “colgada” pensando, ármate de paciencia.

-**Ojos en alto y a la izquierda**: esto muestra que vemos algo que no habíamos visto antes, puede ser una nueva idea, una comprensión, el descubrimiento de una oportunidad. ¡Aprovecha para cerrar la venta!

-**Ojos en alto y a la derecha**: signo de que el otro recuerda algo ya visto. Un recuerdo que puede ser positivo, o negativo. Memoria, recupera de tu “archivo” detalles de su última visita, menciónalos y ya te lo has ganado.

-**Ojos en alto y al medio**: un signo de diálogo con los “poderes superiores”. Tu interlocutor ruega al cielo, al destino, a

la suerte. Reconoce su impotencia o se resigna a una situación bloqueada, a una incompreensión. Rectifica, sorprendiendo con algo inesperado.

-**Ojos abajo y a la izquierda**: él experimenta sensaciones o emociones en su interior, mientras elabora algo, éste no será un buen momento para interrumpirle.

-**Ojos abajo y a la derecha**: el signo de un diálogo interno, se ve frecuentemente en las personas indecisas. Este perfil necesitará que lo ayudemos, incluso nos atrevamos a elegir por él.

Y hasta aquí algunas nociones de lenguaje gestual que nos pueden servir. Pero ten presente que en caso de duda hay un arma que te salvará en toda ocasión, y es la sonrisa. A partir de que involucras el primer músculo que dibuja esa curva en tu rostro, tu cerebro ya está empezando a recibir un mensaje positivo sobre lo que sucede en el ambiente y en tu cuerpo. Así que, el día que tus recursos y conocimientos parezcan no servir para nada, relájate y sonríe, ya verás cómo sales igualmente airoso de cualquier situación.

XAVI IGLESIAS



Xavi Iglesias es formador Fórum Café, profesor de la escuela de Hostelería de Barcelona (IN-SEHTB) y lleva veinte años en el mundo de la gastronomía. Ha formado a más de seis mil alumnos, trabajado en cuatro continentes y sigue colaborando con la difusión de la cultura del café con gran pasión, y por múltiples canales. Su extenso conocimiento de este producto y de la gestión del servicio en sala, le ha llevado a participar en diferentes publicaciones y ponencias que sorprenden por su enfoque, más centrado en apostar por la motivación de los trabajadores, que el dominio de la técnica. Tiene una consultoría orientada al empresario gastronómico y actualmente trabaja en un método único de formación basado en la gestión de las emociones.