El servicio del café

"Intensos aromas de café característicos que por la mañana se perciben y nos invitan a una taza para empezar el día". El café no es una bebida cualquiera, sino el estímulo imprescindible para muchas personas, que nos ayuda y predispone al inicio de la jornada. También supone un alto en el camino, una reposición de fuerzas o una pequeña ayuda en mitad del trabajo. ¿Cómo es posible que tras estas perspectivas se le trate tan mal? **Formación y control** son imprescindibles para que tomar un café se convierta en uno de los momentos más esperados del día.

¿Cómo puede haber todavía establecimientos donde se le añada al "porta" un poco de azúcar para sacar más crema o se guarde el café en grano encima o al lado de la cafetera y muelan el café de un día para otro? La calidad, muchas veces, no depende del producto sino de máquinas, personal, temperatura, conservación, molido, mantenimiento etc, e incluso de un cambio atmosférico.

Muchos aromas forman parte del agradable perfil del café, muchos de ellos en muy pequeñas cantidades, para que se pierdan por falta de una actitud adecuada.

El cambio de tipo de café exige cambiar el tipo de molido, la cantidad de café y la presión del agua.

Dos conceptos diferentes se mezclan muchas veces en las cafeterías. No tiene nada que ver un café para mezclar con leche y mojar bollería, como desayuno o merienda, con un café sutil, delicado y con una gran variedad de aromas para tomar solo, en cualquier momento del día.

El primero debe de tener cierto cuerpo y sabor para "aguantar" el intercambio con otros productos, el segundo va a ser una pequeña cantidad de agradables sensaciones aromáticas y gustativas. Ambos representan expectativas diferentes, exigen grupos y molinillos diferentes.

Arábicas, robustas, lavados y no lavados van a representar una variedad suficiente para diferenciar momentos, servicios y clientes con diferentes gustos y expectativas.

Hacer un buen café no es cosa fácil, hay que controlar muchas variables: calidad y tipo de café, tipo de agua, grado de tostado, peso tamaño de partícula, tiempo de contacto, presión, tipo y temperatura del agua, forma y temperatura de la taza etc.

Una vez que ya tenemos una materia prima de primera calidad, bien tratada, la maquinaria a punto, la taza adecuada, etc., nos falta el servicio personalizado.

A ningún cliente se le debe de imponer los gustos o hábitos de la mayoría. Si se puede hay que personalizar, lo máximo posible, el servicio

Estaba yo, sin ir más lejos, el otro día en una cafetería, especializada en cafés, cuando llega un cliente y solicita un café con leche. La camarera empieza a hacer el café y entonces el cliente le dice: *"¡por favor, la leche sin espuma!"*, a lo que la camarera contesta: *"el café con leche siempre es con espuma."*

Esta anécdota simplemente refleja el desconocimiento que muchas veces los profesionales tienen sobre la atención al cliente y como ejemplo me gustaría comentar lo que para mi sería un buen servicio del café con leche (siempre dentro de los límites que cada empresa debe de marcar). Por cierto, servicio que muchas veces resulta más complicado de lo que parece inicialmente.

En primer lugar, puede quedar establecido que un café con leche, en taza pequeña, es la mitad leche y la mitad café. ¿Pero qué pasa cuando el cliente especifica muy corto, corto, un poco largo, muy largo, etc.? Evidentemente hay que tener en cuenta que la cantidad

y concentración, a la que está acostumbrado, supone una predisposición que debemos intentar respetar.

La solución, a este problema inicial, creo que la tienen algunos fabricantes de Málaga donde, mediante unos pequeños carteles que "educan" a camareros y clientes, han denominado, de varias formas diferentes, al café con leche, en función de la cantidad de café.

Por otro lado, la leche es otro tema a tener en cuenta. Si ustedes están en un grupo y preguntan cómo les gusta la leche del café, las respuestas serán de lo más variado. Habrá que tener en cuenta la temperatura (fría, del tiempo, templada, caliente y muy caliente), la nata (desnatada, semi o entera), la espuma (con o sin).

Por último, hay que tener presente todos los complementos al café con leche. Hoy se deben de ofertar, como mínimo, el azúcar integral y el blanquillo normal, miel o mieles y la sacarina. Los gustos cambian, algunas veces por enfermedad, y las empresas deben de adaptarse a las diferentes demandas de un mismo producto, y lo que muchas veces supone una dificultad suele suponer una falta de planificación y una actitud marcada por no salirse del esquema diario de trabajo.

El particular chorro de aguardiente, el diario, el vaso de agua etc. Supone la culminación de un buen servicio de café con leche.

Por cierto, se sirva como se sirva siempre la leche delante del cliente. Además, es imprescindible, para un servicio de calidad, conocer los gustos de nuestros clientes habituales.

Todo con la mejor sonrisa y un saludo de despedida, al igual que hicimos en el recibimiento.

José Manuel Peláez Cuervo

Profesor de Restaurante-bar en la Escuela de Hostelería y Turismo de Gijón. Responsable de Dto. de actividades extraescolares y complementarias.