

SABOR A CAFÉ

7 NEWSLETTER 7

ABRIL 2007 - Nº 36



El loco de la colina:
SÓLO UN ERROR Pág. 5

Reportaje:
APEHA,
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS
DE HOSTELERÍA DE ALICANTE Pág. 5

CAFÉ
JURADO

APEHA

(ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE HOSTELERÍA DE ALICANTE)

La Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería de Alicante, tiene como objetivo primordial defender los intereses de los empresarios de este sector.



Como integrante de la Asociación, todos los empresarios tienen derecho a beneficiarse de los servicios que prestan y a participar en los proyectos que la Asociación tiene en marcha.

Recientemente, JURADO HERMANOS, S.L. ha entrado a formar parte de esta Asociación.

La Asociación tiene representación en las siguientes instituciones:

- Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA).
- Consejo Provincial de Turismo (Patronato de Turismo de la Excm. Diputación de Alicante).
- Miembro de la Confederación de Empresarios de Hostelería y Turismo de la Comunidad Valenciana.
- Institución Ferial Alicantina (IFA).
- Consejo Asesor del Centro de Desarrollo Turístico de Alicante.
- Comisión de seguimiento de la Oficina de Congresos de Alicante.
- Consejo Valenciano de turismo de la Agencia Valenciana.
- Comisión de Turismo del Patronato Municipal del Ayuntamiento de Alicante.

Dirección de APEHA:
Calle del Teatro nº 1 – Entresuelo D
03001 – Alicante
(www.alicantehosteleria.com)

SÓLO UN ERROR

Que errar es humano lo sabemos todos. Que a un buen trabajador puede permitírsele o tolerársele un error es un máxima que nadie discutiría. Pero... ¿hasta dónde debe aceptarse esta filosofía?

He estado recientemente en una empresa de poco más de 100 empleados, y en mis entrevistas con algunos mandos intermedios me he tenido que oír en más de una ocasión que "somos humanos y podemos equivocarnos". Cierto, nada que objetar.

Pero cuando a estos mandos les he cuantificado el número de errores que padecerá su empresa si admiten que cada día se equivoque una sola vez cada uno de sus empleados (salen 22.000 errores al año, 100 errores diarios por 220 días laborables) se han llevado las manos a la cabeza y han empezado a comprender el porqué del malfuncionamiento general de su empresa. Si un empleado realiza en un día centenares de operaciones (albaranes, facturas, órdenes de trabajo, cobros, pagos, asientos contables, lo que sea) distintas, un error al día no parece mucho. Pero, como puede verse, lo es. La idea de que "somos humanos y podemos equivocarnos" puede conducir al desastre.

Porque esa idea deja la puerta abierta a que el error deba ser aceptado como algo que forma parte del día a día de la empresa. Y por esa puerta, más ancha de lo que muchos creen, se cuelan sapos y culebras (errores) a cada minuto. Por otra parte, todos aceptan fácilmente que "ellos" pueden equivocarse, dada su humana naturaleza. Pero ponen a caldo a los de otros departamentos, cuyos errores han repercutido en la calidad del trabajo conjunto, curiosa aplicación de la ley del embudo.

En una empresa productiva hay varios departamentos que colaboran para que el producto final sea obtenido. Ingeniería lo desarrolla, Compras pide a los proveedores las materias que se necesitan, Almacén las agrupa, Fábrica las mezcla o transforma, Almacén final las guarda hasta que son enviadas, Expediciones las traslada y entrega al cliente, Facturación documenta la operación y Finanzas intenta cobrarla. Para que se produzca el error, da igual si falla ingeniería o lo hace expediciones. Y ni siquiera hace falta que fallen todos. Sólo con que en algún momento del proceso alguien meta la pata, la operación de venta no finaliza felizmente. Pero hay más, si en una empresa la mentalidad existente es que "soy humano y puedo equivocarme", garantizo que cuando no meta la pata uno, la meterá otro, y pocas operaciones se cobrarán. El desenlace no será agradable ni para los clientes, que se verán defraudados, ni para los empleados de esta empresa tan comprensiva, que pronto se verán abocados a buscar un nuevo empleo por desaparición del anterior.

Sin cambio de mentalidad, nada cambia, lo cual para algunas personas cuesta un pelín, por ser anárquicas, poco organizadas y poco dadas a aceptar que les digan lo que tienen que hacer, y tan proclives a considerar humanos sus errores como estúpidos los de los demás.

En fin...

EL LOCO DE LA COLINA

Concha Villena Sierra y Sandra Mengual Martínez Restaurante El Racó (Catarroja, Valencia)

BUENA COMIDA **ADEREZADA CON UNA SONRISA**

Un Polígono Industrial es nuestra siguiente parada. Simpatía y profesionalidad nos esperan detrás de la barra de El Racó. Les invito a conocer un lugar único donde la buena comida, el trato amable de sus dueñas y el mejor café hacen acto de presencia. Si quieren conocer la historia de una profesora de gimnasia convertida en hostelera, atentos a esta entrevista.



¿Cómo fue su primer contacto con la hostelería?

Yo trabajaba dando clases de gimnasia en Serra. La cafetería del polideportivo salía a subasta pública para explotarlo. Yo decidí cogerlo. Fue hace 6 años. Fue un cambio muy radical.

Al principio le costaría adaptarse a su nueva ocupación, ¿verdad?

Sin duda. Los inicios fueron durísimos: tenía que aprender cómo organizar, cómo atender, cómo ser empresaria...

¿Cuándo decide montarse una cafetería propia?

Hace año y medio me ofrecieron trabajar aquí pero como empleada de la plantilla. Meses después nos dijeron que si nos lo queríamos quedar y dije que sí.

Toda una aventura, sin duda.

¿Feliz con el cambio?

Sí, estamos muy contentos. Además, la gente que vie-

ne aquí es muy tranquila. No es el típico local de polígono. Suelen venir más empresarios... Gente sin prisa.

Pero también vendrán trabajadores de a pie, ¿no?

Por supuesto. Son los trabajadores de mono, como yo les llamo. Tenemos todo tipo de clientes: empresarios, directores de banco... Aquí se integra muy bien todo el mundo. La gente está contenta.

Veo que tienen un salón más reservado. ¿Comidas de negocio?

Es un sitio para estar más tranquilo. Si vienen empresarios con sus empleados pues se meten aquí que tienen más intimidad.

¿Cómo ha quedado la ley antitabaco?

Aquí se fuma. Pero hemos habilitado una zona para los no fumadores.

Y para comer...

Trabajamos con menú. Ofrecemos tres primeros, tres segundos, postre y bebida. Al día servimos entre 30 ó 40 comidas.

¿Cuántas personas hacen posible que El Racó siga adelante?

En total somos cuatro trabajando aquí.

¿Es sacrificada la vida de hostelero?

Mucho. Son demasiadas horas, pero al estar en un polígono industrial, los fines de semana no trabajamos -comenta Concha entre risas- .

Seguro que ya están pensando en ampliar el negocio...

La verdad es que somos de las que siempre estamos pensando en nuevos proyectos. No tenemos nada fijo pero siempre estamos abiertas a nuevas ideas.

¿Contenta con Café Jurado?

A la gente le gusta mucho. Hicimos un cambio de café y esperamos a ver la reacción de los clientes. Notaron la diferencia a mejor por supuesto.

corners espacios íntimos



En TIERRAS DEL CAFÉ tenemos el mejor entorno para tus clientes. Espacios íntimos donde degustar la mejor selección de cafés y tés, exclusiva de Tierras del Café. Disfruta de un ambiente que añade innovación y calidad a los locales, con toda la garantía de Café Jurado.

Infórmate y te asesoraremos con la mejor combinación adaptada a tu establecimiento.

965 103 111 www.tierrasdelcafe.es