

## Roberto Laurel, Gerente de A&B de Hotel Crowne Plaza

### Fiel al valor justo de un buen servicio

*La carrera de este gerente comenzó siendo muy joven, para después sumar una vasta experiencia desempeñándose en variadas áreas relacionadas con la restauración, para finalmente, hace casi seis años, llegar a nuestro país y asumir en plenitud el cargo de A&B en el Hotel Crowne Plaza Santiago, una oportunidad para seguir entregando a los clientes “un buen servicio, a un precio justo”*

**S**iempre con la disposición y amabilidad características que sellan la traza de todo buen hotelero, el argentino Roberto Laurel es quien desde el año 2006, en el hotel cinco estrellas Crowne Plaza Santiago, se preocupa de cada aspecto relacionado con los alimentos y bebidas que se ofrecen en el restaurante Caruso, a cargo del destacado chef Juan Meza; del Bar Trafalgar; de los eventos en sus 13 salones; del room service, etc.

Nacido en Buenos Aires, su familia se trasladó a Mar del Plata siendo muy joven, por lo que tuvo que regresar a la Capital Federal en busca de una oportunidad de estudios y trabajo. “Así, me fui a Buenos Aires, con la plata que había juntado de mi trabajo en el verano”, recuerda Laurel. Una etapa dura, ya que no le fue fácil encontrar ocupación sin experiencia previa.





*“Me puse a caminar por la ciudad y entré a todos los locales que pude: tiendas de ropa, de muebles, estaciones de servicio, bares, etc. Así estuve dos semanas hasta que llegué a un restaurante en barrio de Belgrano, donde luego de hablar con el dueño me ofreció el puesto de garzón. Al minuto se dieron cuenta que no tenía idea de nada, de cómo servir platos o llevar una bandeja a la mesa. Pese a esto me aceptaron, no sin antes tener que soportar todas las bromas que se le hacen al recién llegado, al que no sabe nada de gastronomía. Por ejemplo me batieron sin yo saberlo una champagne, de tal forma que al destaparla bañé a la pareja que estaba atendiendo”. Así las cosas, continuó trabajando varios años más en otros restaurantes para la misma empresa.*

Entre otros, en un shopping donde lo mandaron a garzonear, para con el tiempo hacerse cargo del local. Paralelamente consiguió trabajar en discotecas, entre ellas una muy conocida donde el jefe de bares le dijo: “mirá, si vos hacés el curso de barman – que es gratuito para los que trabajan en bares y discotecas –, yo te pongo en la barra”. Así lo hizo, se puso a estudiar durante la semana mientras trabajaba en el restaurante de jueves a sábado, a la vez que el mismo sábado se iba a trabajar a la discoteca por las noches. Después de estudiar lo dejaron a cargo de las barras. Más adelante trabajó en otras discotecas, cumpliendo ocho años en ese tipo de labores; además de estar a cargo de varios restaurantes.

*“El trabajo en restauración en Argentina se puso difícil, así que me quedé un tiempo sólo con las discotecas – recuerda Laurel –, para luego buscar un nuevo trabajo. De hecho había dejado curriculums por todo Buenos Aires salvo los hoteles, algo que no se me había ocurrido. A las tres semanas me llamaron del InterContinental donde me hicieron una entrevista, para después quedar trabajando el 11 de diciembre del año ‘95. Como tenía el título de barman y alguna experiencia en restaurantes, pero no sabía inglés, me pusieron primero en un pequeño bar, un lugar donde no tenía contacto con los clientes. Más adelante, debido a mi buen desempeño me mandaron al bar donde tenía que atender público, al tiempo que comencé a aprender inglés. Así, me fui de a poco perfeccionando hasta que me dejaron de fijo en el Café de Las Luces, como barman. Luego me dieron la posibilidad de asumir como maître en el restaurante, en una época en que dominaba bastante bien el inglés y comenzaba también a estudiar portugués”.*

**sammic** *La elección acertada*

Victor Cucuini 250 - Recoleta - Santiago  
Fono: (2) 629 1000  
[www.famava.cl](http://www.famava.cl) - [info@famava.cl](mailto:info@famava.cl)

**FAMAVA**<sup>®</sup>  
Fábrica e Importadora de Maquinaria  
para la industria Alimenticia

## Ultimos Lanzamientos

### Equipos para Cocción al Vacío



### Fornadora de Masa de Pizza



### Secador y Abrillantador de Cubiertos





Un día, su jefe le dijo: *“Si querés avanzar en esto tenés que estudiar hotelería, es la única forma de crecer en la carrera”*. En esa época, en Argentina era importante tener el título de hotelero para poder trabajar en hoteles cinco estrellas; hoy no es una exigencia, pero sí una ventaja, comenta el gerente.

De esta forma Laurel comenzó a estudiar en la mañana, en la Universidad de Belgrano, y a trabajar en el hotel por la tarde. Luego de recibirse, hizo una licenciatura en la Universidad de Quilmes, logrando el título de Licenciado en Hotelería y Turismo, lo que lo habilita a trabajar tanto en empresas de turismo, como en hoteles. Después de ejercer varios años como maître de restaurante, pasó a ser asistente del gerente de A&B. Fue así que en 2006 le ofrecieron desde Chile el cargo de gerente de alimentos y bebidas del hotel Crowne Plaza Santiago.

Roberto confiesa que ha trabajado con excelentes profesionales a lo largo de su carrera. Ejemplo de aquello es Eduardo Fahrenkrug, gerente del hotel, a quien considera un excelente profesional, gran conocedor de la hotelería y maestro del que se aprende cada día.

*“En hotelería uno mismo se pone el techo hasta donde quiere crecer – asegura Laurel –, ¿cómo se hace esto?, trabajando y poniéndole ganas por algo que realmente a uno le gusta, aunque sea un poco sacrificado. He llegado donde estoy gracias a mi perseverancia, a hacer mi trabajo siempre como correspondía, sin buscar atajos, tratando de ser lo más transparente posible”*.

Consultado por las diferencias con el área de A&B de Argentina y Chile, el gerente asegura que ésta tiene que ver más con la cultura y las costumbres locales. *“Las cosas son distintas en cada país y uno se tiene que adaptar, y dentro de eso tratar de aportar. Más que nada uno aprende del público. Aprender a trabajar los productos según los clientes de cada hotel, esto porque las preferencias son todas distintas y las expectativas también, ya sea se trate de un InterContinental, un Crowne Plaza, un Ritz Carlton o un Hyatt, y no porque sean mejores o peores, sólo son diferentes”*.

Uno de los productos exitosos que ha implementado Roberto Laurel en el hotel ha sido su atractivo Happy Trafalgar, Bar & Buffet – uno de los mejores de Santiago – que funciona de martes a viernes, de 19:00 a 21:00 horas, con una oferta de dos tragos, más un completo buffet libre de \$8.500 por persona. Según explica, éste tiene la cualidad de trabajar volumen, algo que ayuda a manejar los costos. *“El secreto es vender el buffet, que la gente venga y lo consuma. Mientras exista la sensación en la gente de que está obteniendo un buen producto a un valor atractivo, va a funcionar, de lo contrario no va a funcionar”*.

Con respecto al manejo de A&B dentro de un hotel, el ejecutivo señala que *“cada sector del hotel tiene su estrategia, los números de uno cubre los números del otro, uno tiene que saber manejar eso, además, ninguno es más complejo que el otro, son diferentes y uno tiene que saber complementarlos para que el resultado final sea bueno. Es mucho más práctico tener restaurantes, salones, bares, porque se pueden complementar y compensar.*

*Por ejemplo, banquetes es el sector que tiene mayor volumen de ventas, así los costos tienden a bajar; eso ayuda a equilibrar costos más altos que puede haber en otras áreas. En cuanto a complejidad, hay tres cosas que son diferenciadas: las personas, el producto y las ganancias, y uno tiene que saber manejarse en esas tres grandes áreas. Personas me refiero a externos e internos, internos quienes trabajan en el hotel y por los que me tengo que preocupar: saber que están bien, que están bien entrenados, que tienen las herramientas correctas para poder hacer su trabajo. Si están mal y los veo deprimidos, con problemas, ser un sicólogo más que un jefe, ser un compañero que lo pueda escuchar. Por ejemplo, si una persona está mal contagia al resto y el cliente se da cuenta. Con respecto al producto tenemos que estar atentos al mercado, buscar siempre el mejor y que éste se ajuste a nuestros clientes, conocer sus necesidades para brindarles lo adecuado. Si estas dos cosas andan bien, las ganancias vienen solas, los clientes se acercan: esto está demostrado con nuestro Happy Hour”*.

Finalmente, Laurel concluye que *“una de las máximas en hotelería es que los problemas se quedan en la puerta, nunca se puede entrar al hotel con ellos. El que trae problemas al trabajo no dura mucho, y es que en este tipo de trabajo se debe siempre estar con una sonrisa, con una buena disposición hacia el huésped, ya que si alguien anda mal, el cliente lo percibe al instante. En mi caso personal, sé que el estado de ánimo de un jefe contagia al resto del equipo con el que trabaja, por eso en mi cargo hay que tener mucha conciencia de eso”*. ■