

## CÓMO OFRECER LA MAYOR SEGURIDAD EN EL CATERING

Los servicios de restauración se pueden reinventar para no renunciar a las oportunidades de *networking* que generan. Sin embargo, en un momento en el que las restricciones se imponen, es necesario, y posible, optar por nuevos formatos que además consolidan tendencias anteriores a la pandemia.

Por **Cristina Cunchillos**

En la progresiva reactivación del sector MICE tras el parón impuesto por la pandemia, los organizadores de reuniones, eventos, convenciones y ferias están incorporando cambios con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los participantes. Desde la exigencia de pruebas que confirmen la ausencia del virus para permitir el ingreso, a la reducción de aforos que permita mantener la distancia de seguridad: la nueva normalidad requiere nuevas formas de enfocar todo lo que tiene que ver con los encuentros físicos, sin olvidar el servicio de *catering*.

Las habituales mesas o estaciones de bebida y comida para *coffee breaks* o almuerzos durante los eventos pueden ser focos en los que se concentre mucha gente, y donde algunos objetos, como las pinzas o cucharas para servir, sean manipulados por diferentes personas, incrementando el riesgo de contagio en una pandemia. Sin embargo, estos espacios son esenciales a la hora de generar *networking*. ¿Quién no ha hecho nuevos contactos profesionales en la cola de un bufé?

Se trata, por lo tanto, de reinventar este servicio buscando el balance entre el cumplimiento de los nuevos protocolos sa-

nitarios y la necesidad de ofrecer una experiencia positiva a los asistentes. Al mismo tiempo, este hiato forzado representa una oportunidad para incorporar cambios acordes con las nuevas tendencias, con un mayor enfoque en la sostenibilidad, la personalización y la oferta de menús saludables con productos de temporada.

### Lecciones de la hostelería

En todos los destinos, la reactivación del sector de la hostelería ha ido por delante de la del MICE. Bares, restaurantes y hoteles ya han tenido que enfrentarse al reto de cómo adaptarse a las normativas para volver a recibir clientes en un entorno seguro.

En los restaurantes, además de extremar la higiene y desinfección de superficies y reducir los aforos, se han establecido protocolos para la separación de grupos de comensales, además de limitar el número de personas por mesa. Los menús se suelen ofrecer en copias de papel individuales desechables, o en formato digital a través de códigos QR para evitar el contacto.

El bufé ha sido el servicio más afectado por las restricciones. Muchos hoteles optan por un servicio de desayuno en la mesa, y en el caso de que haya un bufé, se ofrecen los alimentos en

paquetes monodosis individuales. Otros establecimientos han optado por que un solo camarero o camarera se encargue de colocar en el plato los diferentes elementos que el huésped desea. Con este servicio se pretende mejorar la opción de cajas individuales con el mismo contenido para cada comensal que se han revelado decepcionantes, sobre todo durante los servicios de desayuno.

También se ha multiplicado el uso de plásticos obligando al uso de guantes para acceder a las diferentes estaciones. En muchos casos, múltiples botes de gel hidroalcohólico comparten espacio con los diferentes recipientes de comida.

Las cajas individuales se han revelado decepcionantes sobre todo en los servicios de desayuno

Todas ellas son prácticas que los *venues* pueden exigir igualmente en los servicios de *catering* para eventos.

### Tecnología al servicio del catering

Las nuevas tecnologías han proporcionado la respuesta a muchos de los retos que ha generado la pandemia. También a la hora de planificar el servicio de *catering*: una opción para minimizar el contacto y agilizar los procesos es el uso de aplicaciones móviles o plataformas *online* a través de las que los delegados pueden encargar por adelantado lo que quieren comer y beber. De este modo, acercarse a recoger su pedido, ya preparado.

**ConciergeHub**, por ejemplo, es una plataforma en la nube a la que los delegados pueden acceder a través de códigos QR,



enlaces recibidos por e-mail o *posts* en redes sociales, sin necesidad de descargar ninguna aplicación. Una vez conectados, se presenta el menú disponible para que hagan su selección antes del próximo descanso.

Incluso las bebidas del *coffee break* se pueden encargar por adelantado. **TopBrewer** es un dispensador de café y bebidas calientes. El asistente puede encargar su pedido desde su teléfono móvil mientras se dirige a recogerlo, ya sea desde la *app* o con un comando de voz como Siri de Apple. Su café estará servido y listo cuando llegue.

Con las nuevas tecnologías, hasta las bebidas del *coffee break* se pueden encargar por adelantado

### Adaptarse a los nuevos tiempos

Además del uso de tecnología, existen otras formas de adaptar el servicio de restauración para evitar que los delegados se aglomeren en un único espacio, sin perjudicar su experiencia:

- Repartir un mayor número de puestos de servicio de comida y bebida, de menor tamaño o portátiles, por toda la sede. Conviene separar comida y bebida, o incluso programar estaciones dedicadas según los diferentes platos.
- Aprovechar más los espacios exteriores para la dispensación del **catering** siempre que la climatología y el *venue* lo permitan.
- Ofrecer el servicio dentro de la sala de reunión, ya sea con un servicio de camarero que deposite los platos que



los delegados han encargado, o instalando un puesto portátil de comida dentro de la sala, para evitar mezclarse con otros grupos.

- Contratar un servicio exclusivo y personalizado, con un cocinero que prepare cada plato individualmente delante de los delegados. Así se puede minimizar la interacción entre los diferentes miembros del personal y evitar la manipulación de objetos y alimentos. También permite añadir al mismo tiempo un efecto *wow!* al encuentro, sobre todo si se trata de *chefs* de prestigio.

- Ofrecer los mismos platos a todos los participantes a través de una mesa ya instalada o un *box lunch* que cada uno puede degustar en el lugar que desee.

Contratar un servicio exclusivo y personalizado permite añadir un efecto *wow!*

### Seguridad y sostenibilidad

Ofrecer un servicio de *catering* de calidad a prueba de Covid-19 forma parte de las prioridades de los organizadores de eventos presenciales. Sin embargo, algunas opciones para evitar contagios como los paquetes de comida individuales parecen contradecir la tendencia a hacer los eventos más sostenibles. El sector no se puede permitir perder los avances conseguidos en la lucha para reducir los desechos, y sobre todo el plástico de un solo uso, en los eventos.

Ambos objetivos no son totalmente incompatibles. Se pueden utilizar materiales biodegradables o reciclables para el empa-



quetado, por ejemplo recurriendo a contenedores de cartón, cubertería metálica, de madera o bambú en lugar de plástico.

Por otro lado, la introducción de un servicio de restauración más personalizado en el que los delegados encarguen por adelantado lo que desean comer, o preparándole su plato justo antes de su consumo, puede ayudar a reducir el desperdicio de comida que habitualmente termina en la basura, haciendo el evento más sostenible.

### El coste de proteger la salud

Paquetes individuales en recipientes sostenibles y biodegradables, cocineros privados, múltiples puestos de comida portátiles... todo ello añade seguridad pero también coste al servicio tradicional.

Proteger la salud también significa un coste adicional para los eventos

En tiempos en los que muchas organizaciones y empresas tienen que ajustar al máximo sus presupuestos, puede parecer una inversión excesiva que llegue a amenazar la realización de la operación.

Es, no obstante, un coste adicional previsiblemente temporal que se puede reducir celebrando eventos con menos asistencia. Esta es de todos modos una tendencia que no se revertirá mientras la pandemia no remita: la mayoría de espacios están siendo utilizados para reci-

bir en el mejor de los casos a un 30% del aforo establecido, siendo a nivel mundial muy minoritarios los eventos con más de 60 participantes.

Los incrementos en costes derivados del personal también son relevantes. La relevancia que cobra su presencia es proporcional a la necesidad de formación para que no se cometan imprudencias que amenacen el compromiso adquirido.

### Consolidación de tendencias

Antes de la pandemia la tendencia *healthy* ya se estaba imponiendo, por eso el contenido del *catering* continuará evolucionando hacia alimentos más sanos y naturales, a poder ser de kilómetro cero y evitando los procesados y bebidas gaseosas. La mayor personalización de los servicios de restauración también era una realidad en desarrollo ante las opciones cada vez más frecuentes destinadas a las personas con determinados regímenes alimenticios.

Esto también conlleva una inversión más elevada. Pero si se trata de cuidar la salud de la comunidad, la coherencia apunta a que se cuide también el bienestar de cada individuo.

Los proveedores de servicios de *catering* han visto nacer nuevas líneas de negocios a través de las cajas destinadas a los participantes en eventos virtuales. Sin embargo, la opinión generalizada es que esto no genera los mismos ingresos ni la misma satisfacción entre organizadores y asistentes, que ven en las comidas y *coffee breaks* un momento de distensión en el que se crea negocio, se comparte conocimiento y se consolidan relaciones.

Por eso las empresas de *catering* y los *venues* tienen ante sí el reto de convencer a los contratantes de congresos, convenciones, eventos y ferias de que la introducción de un servicio de restauración responsable y saludable es una inversión necesaria que puede generar beneficios a largo plazo.

Un buen evento es indisoluble de un buen servicio de *catering*, sea en el formato que sea. Apostar por una selección de productos de calidad, lo más personalizado posible y sostenible, demuestra que la entidad que está detrás del evento se preocupa por la salud de los participantes y de su entorno.

Tal vez éste sea, en estos tiempos de pandemia que tanto limitan las interacciones sociales, el mensaje más importante que se puede transmitir.

En los *coffee breaks* se comparte conocimiento, se genera negocio y se consolidan relaciones



## Marc Cooper

Consejero Delegado de IACC (Asociación Internacional de Centros de Congresos)

“Es muy probable que nos sintamos incómodos en largas colas sin distancia, incluso cuando ya esté permitido”

### ¿Qué impacto está teniendo la pandemia en el tradicional servicio de *catering*?

Estamos viendo cambios en el servicio de comida y bebida, no solo a corto plazo para cumplir las restricciones actuales, sino también a largo plazo, ya que es posible que algunos se mantengan conforme nos inclinamos más hacia ciertas condiciones. Por ejemplo, puede que veamos un mayor uso de espacios exteriores para recepciones, almuerzos o incluso los *coffee breaks* de los congresos. También podría consolidarse una mayor demanda de cenas privadas en *venues* para grupos pequeños. Y es muy probable que nos sintamos incómodos haciendo largas colas sin distancia de seguridad para el servicio de comida y en su lugar se prefiera controlar más cuidadosamente el flujo de personas en las áreas de *catering*, incluso cuando no sea algo que vuelva a estar permitido.

### ¿Cómo se puede ofrecer un servicio de *catering* más seguro en la era poscoronavirus?

En IACC hemos publicado dos guías con recomendaciones para el servicio de *catering* en eventos corporativos y congresos. Por ejemplo, en lugar de un único espacio para el *coffee break*, los *venues* pueden optar por múltiples puntos de servicio para diferentes artículos (uno para bebidas, otro para comida, otro para dulces...). Así se reparte la densidad de participantes en un área mayor, evitando la congestión. También se puede ofrecer un bufé, pero servido por camareros en vez de ser de autoservicio. Además, se puede programar que los grupos accedan a una estación de comida exclusiva para ellos, incluso dentro de la sala de reuniones, en lugar de un área compartida con otros grupos.

### En su opinión, ¿qué tendencias dominarán el servicio de *catering* en eventos cuando se reactive el sector?

Se utilizará más la tecnología para que los delegados encarguen por adelantado la comida. Esto reducirá las colas y también ayudará a que los asistentes piensen mejor lo que quieren, reduciéndose así los desechos o el exceso de comida. También se buscarán alimentos que contribuyan a la salud y el bienestar ya que, como individuos, todos hemos aprendido a gestionar mejor nuestro consumo de alimentos durante el confinamiento. Y, como mencioné antes, las peticiones de cenas privadas para grupos pequeños podrían ser más habituales que las de grandes espacios para grupos múltiples.

