CoreCam

Manual práctico para tu día a día

Xavi
Iglesias

CORECAM: Manual práctico para tu día a día

Introducción

En el vertiginoso mundo del servicio, donde la presión y las expectativas son constantes, es fácil perder de vista la esencia de lo que realmente significa servir. ¿Es acaso una tarea monótona y sin reconocimiento, o puede transformarse en una profesión que inspire orgullo, bienestar y un profundo sentido de propósito? Esta guía nace de la profunda convicción de que el servicio es mucho más que una simple transacción; es una oportunidad para conectar, para transformar y para dejar una huella duradera en las personas. Inspirada en la filosofía de Xavi Iglesias y su obra "Espresso para ti", hemos renombrado y adaptado el concepto de mindfulness para camareros, dándole vida a CORECAM: un método revolucionario diseñado para elevar la experiencia del servicio a un nuevo nivel.

CORECAM no es solo un acrónimo; es una filosofía, una herramienta y un camino hacia la excelencia personal y profesional en el sector de la hostelería. Representa la creencia de que cada interacción, cada gesto y cada palabra tienen el poder de influir positivamente en el día a día de quienes servimos y de quienes nos rodean. Este manual práctico está pensado para todos aquellos que aman el servicio: camareros que buscan redescubrir la pasión por su oficio, directores de sala que aspiran a liderar equipos motivados y comprometidos, y propietarios de negocios que desean que su establecimiento no solo ofrezca calidad en la cocina, sino también un servicio inolvidable que refleje la verdadera esencia de su marca.

En las siguientes páginas, exploraremos cómo CORECAM puede transformar tu perspectiva, proporcionándote herramientas prácticas para gestionar tus emociones, mejorar tu comunicación, perfeccionar tu técnica y, en última instancia, encontrar un propósito más profundo en tu trabajo. Dejaremos atrás la idea de que servir es un trabajo de paso para abrazar la visión de una profesión digna, llena de bienestar y crecimiento auténtico. Te invitamos a unirte a esta comunidad de profesionales que creen en el poder del servicio para transformar personas, equipos y negocios.

Prepárate para un viaje que te permitirá mirar a tus clientes con orgullo, mantener la motivación de tu equipo y asegurar que el servicio de tu negocio deje una huella imborrable. ¿Estás listo para vivir el servicio con CORECAM?

Parte 1: El Despertar del Profesional

Capítulo 1: De camarero a anfitrión: un cambio de mentalidad

El rol del camarero ha sido, históricamente, subestimado y a menudo percibido como un trabajo temporal o de transición. Sin embargo, en la visión de Xavi Iglesias y la filosofía CORECAM, esta percepción se transforma radicalmente. No se trata simplemente de servir platos o bebidas, sino de orquestar una experiencia, de ser el director de una sinfonía de momentos que deleitan y satisfacen al cliente. Este cambio de mentalidad es el primer y más crucial paso para cualquier profesional del servicio que aspire a la excelencia.

Convertirse en un anfitrión significa trascender las tareas mecánicas para abrazar una vocación. Un anfitrión no solo atiende, sino que acoge, anticipa necesidades y crea un ambiente donde el cliente se siente valorado y especial. Es la diferencia entre un servicio transaccional y uno relacional. Mientras que el camarero tradicional se enfoca en la eficiencia de la entrega, el anfitrión se centra en la calidad de la interacción humana. Esta perspectiva eleva el oficio, dotándolo de un propósito más profundo y significativo. No es solo un trabajo; es una oportunidad para impactar positivamente en la vida de las personas, aunque sea por un breve momento.

Este cambio de mentalidad implica una reevaluación de la propia identidad profesional. Dejar de verse como un mero ejecutor de tareas para reconocerse como un facilitador de experiencias. Requiere cultivar una mentalidad de crecimiento, donde cada interacción es una oportunidad para aprender, mejorar y conectar. Significa entender que el valor de tu trabajo no se mide solo por la propina, sino por la sonrisa genuina del cliente, por su deseo de regresar y por la recomendación que hace a sus conocidos. Es un compromiso con la dignidad del propio oficio y con el bienestar personal, sabiendo que un profesional feliz y realizado es capaz de ofrecer un servicio excepcional.

La transición de camarero a anfitrión también implica desarrollar una mayor conciencia de uno mismo y del entorno. Un anfitrión está presente, observa, escucha y se adapta. No se deja llevar por la rutina, sino que busca constantemente maneras de

innovar y personalizar el servicio. Este despertar profesional es un viaje continuo de autodescubrimiento y mejora, donde la pasión por el servicio se convierte en el motor principal. Al adoptar esta mentalidad, no solo transformas tu carrera, sino que también contribuyes a elevar el estándar de toda la industria, inspirando a otros a seguir tu ejemplo y a ver el servicio como lo que realmente es: un arte.

Capítulo 2: CORECAM: Conecta, Observa, Respira, Escucha, Calma, Actúa, Mide

El corazón de esta guía práctica es el método CORECAM, una adaptación del concepto de mindfulness diseñado específicamente para el entorno dinámico y exigente del servicio. CORECAM es más que un acrónimo; es una secuencia de acciones y actitudes que, practicadas de forma consciente, transforman la manera en que interactuamos con nuestro trabajo, nuestros compañeros y, lo más importante, nuestros clientes. Cada letra representa un pilar fundamental para alcanzar la excelencia en el servicio y el bienestar personal.

C - Conecta: La conexión es la base de cualquier interacción significativa. En el servicio, conectar significa establecer un vínculo genuino con el cliente desde el primer momento. Va más allá de un simple saludo; implica una apertura sincera para entender sus necesidades, sus preferencias y su estado de ánimo. Una conexión auténtica se construye con la mirada, con una sonrisa genuina y con la disposición a estar plenamente presente. Es reconocer al otro como un individuo, no como un número, y hacerle sentir que su presencia es valorada. Esta conexión inicial sienta las bases para una experiencia memorable y personalizada.

O - Observa: La observación es una habilidad crucial que a menudo se subestima. Un anfitrión CORECAM no solo ve, sino que observa activamente el entorno, los detalles y las señales no verbales. ¿Cómo llega el cliente? ¿Parece relajado o apurado? ¿Hay alguna señal de que necesita algo específico? Observar el lenguaje corporal, las expresiones faciales y las interacciones entre los comensales permite anticipar necesidades, resolver problemas antes de que surjan y ofrecer un servicio proactivo y personalizado. Es leer entre líneas, captar lo que no se dice con palabras y actuar en consecuencia.

R - Respira: En el ajetreo del servicio, el estrés y la presión pueden ser abrumadores. Respirar conscientemente es la herramienta más accesible y poderosa para mantener la calma y la claridad mental. Una respiración profunda y pausada ayuda a regular el sistema nervioso, a reducir la ansiedad y a centrar la atención en el momento

presente. Antes de una interacción importante, frente a un cliente exigente o en un momento de alta demanda, tomar un par de respiraciones conscientes puede marcar la diferencia entre reaccionar impulsivamente y responder con serenidad y profesionalidad. Es un ancla que nos devuelve al aquí y ahora.

E - Escucha: Escuchar activamente es un acto de respeto y empatía. No se trata solo de oír las palabras del cliente, sino de comprender el mensaje completo, incluyendo el tono de voz, las pausas y las emociones subyacentes. Una escucha atenta permite captar las preferencias, las quejas y las sugerencias con precisión, evitando malentendidos y demostrando al cliente que su voz es importante. Es la clave para ofrecer soluciones adecuadas y para construir una relación de confianza. Escuchar también implica escuchar a los compañeros, fomentando un ambiente de colaboración y apoyo mutuo.

C - Calma: La calma es el estado mental que permite al anfitrión operar con eficiencia y gracia, incluso bajo presión. Es el resultado de la práctica de la respiración consciente y la gestión emocional. Un profesional calmado transmite seguridad y confianza a los clientes y al equipo. La calma no significa indiferencia, sino la capacidad de mantener la ecuanimidad y la perspectiva, lo que facilita la toma de decisiones acertadas y la resolución efectiva de problemas. Es el faro que guía en medio de la tormenta, asegurando que el servicio se mantenga impecable.

A - Actúa: Una vez que se ha conectado, observado, respirado, escuchado y mantenido la calma, es el momento de actuar. La acción en CORECAM es intencionada, proactiva y orientada a la excelencia. No es una acción automática, sino una respuesta consciente y bien pensada. Implica aplicar la técnica con maestría, comunicarse con asertividad y resolver cualquier situación con profesionalidad. Actuar con CORECAM significa ir más allá de lo esperado, sorprender al cliente con un detalle, anticiparse a sus deseos y dejar una impresión duradera de un servicio excepcional.

M - Mide: La medición es fundamental para el crecimiento y la mejora continua. En CORECAM, medir no se limita a métricas de ventas o propinas, sino que abarca la evaluación de la propia actuación, la satisfacción del cliente y el bienestar del equipo. ¿Cómo fue la interacción? ¿Qué se podría haber hecho mejor? ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Y yo? La autoevaluación honesta, el feedback de los compañeros y las encuestas de satisfacción son herramientas valiosas para identificar áreas de mejora y celebrar los éxitos. Medir es aprender del pasado para construir un futuro mejor, asegurando que cada día sea una oportunidad para perfeccionar el arte del servicio.

Capítulo 3: La importancia de la actitud: tu carta de presentación

En el mundo del servicio, la actitud lo es todo. Mucho antes de que un cliente pruebe un plato o una bebida, o incluso antes de que pronuncies tu primera palabra, tu actitud ya ha hablado por ti. Es tu carta de presentación silenciosa, el preámbulo de la experiencia que está a punto de vivir el comensal. Xavi Iglesias, en su libro "Espresso para ti", subraya la trascendencia de este componente intangible pero poderosísimo, afirmando que "la actitud es una pequeña cosa que marca una gran diferencia" [1]. Esta afirmación resuena profundamente en la filosofía CORECAM, donde la actitud no es un mero complemento, sino un pilar fundamental que define la calidad del servicio y el bienestar del profesional.

La actitud se manifiesta en cada gesto, en cada expresión facial, en el tono de voz y en la disposición general hacia el trabajo y hacia los demás. No es algo que se pueda fingir a largo plazo; es un reflejo de nuestro estado interno, de nuestras creencias y de nuestra motivación. Una actitud positiva y proactiva no solo mejora la percepción del cliente, sino que también influye en el ambiente de trabajo, contagiando energía y optimismo al equipo. Por el contrario, una actitud negativa puede deteriorar rápidamente la experiencia del cliente y generar un clima de tensión y desmotivación entre los compañeros.

El libro de Xavi Iglesias desglosa la actitud en tres componentes esenciales: el cognitivo, el afectivo y el conductual [1]. El componente cognitivo se refiere a nuestras percepciones y creencias sobre el objeto de nuestra actitud, en este caso, el servicio y los clientes. Si creemos que nuestro trabajo es valioso y que podemos hacer una diferencia, nuestra actitud será inherentemente más positiva. El componente afectivo es el sentimiento que tenemos hacia ese objeto, es decir, el amor y la pasión por el servicio que se mencionan en la introducción de CORECAM. Finalmente, el componente conductual es la tendencia a reaccionar de una manera determinada, lo que se traduce en acciones concretas como una sonrisa genuina, una atención proactiva o una respuesta amable ante una dificultad.

Cambiar la actitud no es una tarea sencilla, pero es absolutamente posible y transformador. Requiere un proceso consciente de autoconocimiento y voluntad. El primer paso es tomar conciencia de nuestra actitud actual: ¿Cómo nos presentamos al mundo? ¿Qué transmitimos con nuestra presencia? Luego, es crucial identificar las creencias que sustentan esa actitud. ¿Son potenciadoras o limitantes? Cuestionar las creencias limitantes y sustituirlas por otras que nos impulsen es un ejercicio poderoso. Por ejemplo, cambiar un "no soy bueno para esto" por un "soy capaz de aprender y

mejorar" puede reconfigurar completamente nuestra disposición. Finalmente, actuar como si ya tuviéramos la actitud deseada, practicando la sonrisa, la amabilidad y la gratitud, refuerza estos nuevos patrones y los integra en nuestro ser. La actitud no es solo lo que mostramos; es lo que somos, y en el servicio, es nuestra mejor carta de presentación.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Parte 2: Las Herramientas del Anfitrión

Capítulo 4: El poder de la comunicación no verbal: sonrisas, miradas y gestos

En el arte del servicio, las palabras son importantes, pero a menudo, lo que no se dice comunica mucho más. La comunicación no verbal es un lenguaje universal que trasciende barreras idiomáticas y culturales, y en el contexto de la hostelería, se convierte en una herramienta fundamental para el anfitrión CORECAM. Cada gesto, cada expresión facial y cada postura corporal envían mensajes poderosos a nuestros clientes, influyendo directamente en su percepción de la experiencia y en su nivel de satisfacción. Como bien se destaca en el libro "Espresso para ti", el cuerpo habla, y lo hace de manera elocuente [1].

La sonrisa es, sin duda, la herramienta no verbal más potente y universal. Una sonrisa genuina no solo transmite amabilidad y calidez, sino que también tiene un efecto contagioso, creando un ambiente positivo y acogedor. No se trata de una sonrisa forzada o mecánica, sino de una que nace de una actitud interna de servicio y bienestar. Cuando un anfitrión sonríe con sinceridad, está comunicando accesibilidad, disposición y una bienvenida auténtica, lo que inmediatamente relaja al cliente y lo predispone favorablemente a la experiencia.

El contacto visual es otro componente crítico de la comunicación no verbal. Mantener una mirada atenta y respetuosa con el cliente demuestra interés, atención y confianza. Evitar el contacto visual, por el contrario, puede interpretarse como desinterés, inseguridad o incluso falta de honestidad. Un buen anfitrión sabe cómo establecer y

mantener un contacto visual adecuado, sin ser invasivo, para crear una conexión personal y hacer que el cliente se sienta escuchado y valorado. Es una forma sutil pero efectiva de decir: "Estoy aquí para ti, y tu experiencia me importa".

Además de la sonrisa y la mirada, la postura y los gestos corporales juegan un papel crucial. Una postura erguida y abierta transmite seguridad, profesionalidad y confianza, mientras que una postura encorvada o brazos cruzados pueden sugerir lo contrario. Los gestos abiertos, como mostrar las palmas de las manos, refuerzan la sinceridad y la transparencia. Es vital ser consciente de cómo nuestro cuerpo se mueve y se posiciona en el espacio, ya que estos detalles, a menudo inconscientes, son interpretados por el cliente. La coherencia entre el mensaje verbal y no verbal es esencial para construir credibilidad y confianza. Un anfitrión CORECAM entiende que su cuerpo es una extensión de su servicio, y lo utiliza conscientemente para enriquecer la experiencia del cliente.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Capítulo 5: El arte de la palabra: cómo comunicarte con eficacia y empatía

Si bien la comunicación no verbal sienta las bases de la primera impresión, las palabras son las herramientas con las que el anfitrión CORECAM construye y consolida la experiencia del cliente. El lenguaje es un arte, y su dominio en el servicio es crucial para informar, persuadir, tranquilizar y, en última instancia, deleitar. Como Rudyard Kipling sabiamente observó, "Las palabras son la más potente droga utilizada por la humanidad" [1], y en el contexto del servicio, esta "droga" puede ser un bálsamo o un veneno, dependiendo de cómo se administre.

La comunicación verbal efectiva en el servicio va más allá de la simple transmisión de información. Implica elegir las palabras adecuadas, utilizar un tono de voz apropiado y estructurar los mensajes de manera que sean claros, concisos y empáticos. Un anfitrión CORECAM entiende que cada interacción verbal es una oportunidad para reforzar la imagen de profesionalidad y calidez. Esto significa evitar jergas innecesarias, ser respetuoso en el trato y, sobre todo, escuchar activamente antes de hablar.

El libro "Espresso para ti" enfatiza la importancia de utilizar un lenguaje positivo y constructivo [1]. En lugar de enfocarse en lo que no se puede hacer, un anfitrión CORECAM reformula las respuestas para ofrecer alternativas y soluciones. Por ejemplo, en lugar de un tajante "no tenemos ese plato", se opta por un "ese plato se nos ha agotado, pero le puedo ofrecer esta otra opción que también está deliciosa", transformando una posible decepción en una oportunidad para sorprender. Esta técnica no solo demuestra proactividad, sino que también mantiene al cliente en un estado de ánimo positivo.

La empatía es el corazón de la comunicación efectiva. Ponerse en el lugar del cliente, comprender sus necesidades y preocupaciones, y responder con sensibilidad son habilidades que distinguen a un anfitrión excepcional. Esto es especialmente relevante cuando se manejan quejas o situaciones difíciles. Escuchar sin interrumpir, validar los sentimientos del cliente y ofrecer una solución justa y rápida son acciones que pueden convertir una experiencia negativa en una oportunidad para demostrar un servicio superior. La capacidad de un anfitrión para comunicar comprensión y apoyo puede ser tan valiosa como la solución misma.

Finalmente, el poder de las afirmaciones positivas, tanto para el cliente como para uno mismo, es un componente esencial del arte de la palabra. Utilizar frases como "es un placer atenderle", "estoy aquí para ayudarle" o "gracias por su paciencia" no solo mejora la percepción del cliente, sino que también refuerza la propia actitud positiva del anfitrión. Internamente, repetirse afirmaciones como "soy un excelente profesional" o "disfruto de mi trabajo" puede programar la mente para el éxito y el bienestar, creando un ciclo virtuoso de comunicación efectiva y servicio excepcional. En definitiva, el anfitrión CORECAM domina el arte de la palabra para crear conexiones, resolver problemas y enriquecer cada interacción.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Capítulo 6: La técnica al servicio de la experiencia: más allá del protocolo

La técnica en el servicio es a menudo percibida como un conjunto rígido de reglas y procedimientos. Sin embargo, para el anfitrión CORECAM, la técnica es una

herramienta, no un fin en sí misma. Es el dominio de los fundamentos que permite la fluidez, la eficiencia y, en última instancia, la capacidad de ir más allá de lo esperado para crear una experiencia verdaderamente memorable. Como se cita en "Espresso para ti", "La técnica sin arte es mera artesanía. El arte sin técnica es diletantismo" [1]. Esta máxima encapsula perfectamente la filosofía CORECAM: la técnica es el lienzo sobre el que se pinta el arte del servicio.

Dominar la técnica implica conocer a la perfección los procedimientos operativos estándar: cómo montar una mesa, cómo descorchar una botella de vino, cómo preparar un café con maestría, cómo servir los platos con elegancia y discreción. Estos conocimientos son la base que proporciona seguridad y confianza al profesional. Un anfitrión que domina su técnica se mueve con soltura, anticipa los movimientos y necesidades, y ejecuta sus tareas con una precisión que roza la invisibilidad, permitiendo que el foco de atención recaiga en el cliente y su disfrute.

Sin embargo, la verdadera maestría en el servicio reside en saber cuándo y cómo "romper el protocolo" de manera inteligente. El libro de Xavi Iglesias aborda este concepto en el capítulo "Rompiendo el protocolo", sugiriendo que el protocolo no debe ser una camisa de fuerza, sino una guía flexible [1]. Esto significa adaptar el servicio a la personalidad y las preferencias de cada cliente. Algunos clientes pueden apreciar un servicio más formal y tradicional, mientras que otros pueden preferir una interacción más relajada y cercana. La clave está en la observación (pilar 'O' de CORECAM) y la escucha activa (pilar 'E' de CORECAM) para discernir el estilo de servicio más adecuado en cada situación.

Ir más allá del protocolo implica añadir un toque personal, un detalle inesperado que eleve la experiencia. Puede ser recordar la bebida favorita de un cliente habitual, ofrecer una recomendación personalizada basada en sus gustos previos, o simplemente un comentario amable y oportuno. Estos pequeños gestos, que nacen de la empatía y la atención al detalle, transforman un buen servicio en uno excepcional. La técnica, en este sentido, se convierte en el soporte invisible que permite al anfitrión expresar su creatividad y su pasión por el servicio, convirtiendo cada interacción en una oportunidad para deleitar.

La mejora continua de la técnica es un compromiso constante. Requiere formación, práctica deliberada y la voluntad de buscar feedback. Grabar y analizar la propia actuación, practicar role-playing con compañeros y buscar la guía de un mentor son estrategias valiosas para perfeccionar las habilidades técnicas. Al integrar la técnica con una actitud impecable y una comunicación empática, el anfitrión CORECAM no

solo cumple con las expectativas, sino que las supera, creando experiencias que los clientes recordarán y desearán repetir.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Capítulo 7: Gestión emocional en el día a día: cómo manejar el estrés y la presión

El entorno del servicio es, por naturaleza, un caldo de cultivo para el estrés y la presión. Horarios exigentes, clientes demandantes, la necesidad de mantener la calma bajo situaciones adversas y la constante interacción humana pueden agotar incluso al profesional más experimentado. Sin embargo, para el anfitrión CORECAM, la gestión emocional no es una debilidad, sino una fortaleza. Es la capacidad de reconocer, comprender y regular las propias emociones, así como las de los demás, para mantener un rendimiento óptimo y un bienestar personal. El libro "Espresso para ti" dedica un capítulo fundamental a "Empezando por las emociones", sentando las bases para entender su papel en nuestra vida y trabajo [1].

Las emociones son reacciones psicofisiológicas que nos informan sobre nuestro entorno y nos preparan para actuar. En el servicio, pueden ser una brújula invaluable si aprendemos a interpretarlas. El miedo, la sorpresa, la aversión, la ira, la alegría y la tristeza son las seis categorías básicas de emociones que Xavi Iglesias explora, destacando que las cinco primeras nos ayudan a sobrevivir y adaptarnos, mientras que la tristeza nos invita a la introspección [1]. Un anfitrión CORECAM no reprime estas emociones, sino que las reconoce (pilar 'R' de CORECAM), las acepta y las utiliza como información para una respuesta más consciente y efectiva.

La clave para manejar el estrés y la presión reside en la capacidad de regulación emocional. Esto implica desarrollar estrategias para no dejarse arrastrar por la intensidad de las emociones negativas. La respiración consciente (pilar 'R' de CORECAM) es una herramienta inmediata y poderosa. Tomar una pausa, respirar profundamente y exhalar lentamente puede resetear el sistema nervioso, permitiendo una respuesta más calmada y racional. Esta práctica, que se alinea con el mindfulness, ayuda a mantener la calma (pilar 'C' de CORECAM) en momentos de alta tensión,

evitando reacciones impulsivas que podrían deteriorar la experiencia del cliente o el ambiente de trabajo.

Además de la respiración, la gestión emocional implica un cambio de perspectiva. Cuando nos enfrentamos a un cliente difícil o a una situación estresante, podemos elegir cómo interpretar y responder. En lugar de percibirlo como un ataque personal, podemos verlo como un desafío a resolver, una oportunidad para demostrar nuestra profesionalidad. Esta reformulación cognitiva, inspirada en el pilar 'R' de la fórmula R-R-R del libro original (Reconoce – Regula – Reformula), nos permite transformar la energía negativa en una fuerza constructiva. El anfitrión CORECAM entiende que no siempre podemos controlar las circunstancias externas, pero sí podemos controlar nuestra reacción interna.

Finalmente, el autocuidado es una parte integral de la gestión emocional. Mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, asegurar un descanso adecuado, una alimentación saludable y la práctica regular de ejercicio físico son fundamentales para recargar nuestras reservas emocionales. La práctica de la gratitud, como se sugiere en los ejercicios prácticos del libro original, también contribuye a cultivar una actitud positiva y resiliente [1]. Al priorizar el bienestar personal, el anfitrión CORECAM no solo mejora su propia calidad de vida, sino que también eleva la calidad del servicio que ofrece, convirtiéndose en un modelo de resiliencia y profesionalidad.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Parte 3: El Anfitrión en Acción

Capítulo 8: Cómo crear experiencias memorables para tus clientes

En un mercado cada vez más competitivo, donde la calidad del producto es a menudo un estándar, lo que realmente diferencia a un negocio y fideliza a un cliente es la experiencia que se le ofrece. Para el anfitrión CORECAM, cada interacción es una oportunidad para transformar una simple visita en un recuerdo memorable. No se trata solo de satisfacer una necesidad básica, sino de superar las expectativas, de deleitar y de crear un vínculo emocional que invite al cliente a regresar. La creación de

experiencias memorables es el culmen de la aplicación de los principios CORECAM en acción.

La base para una experiencia memorable comienza con la aplicación consciente de los pilares CORECAM. La **Conexión** inicial establece un tono de bienvenida y personalización. La **Observación** aguda permite anticipar deseos y necesidades no expresadas, lo que se traduce en un servicio proactivo y sorprendentemente intuitivo. La **Escucha** activa asegura que cada detalle, cada preferencia y cada comentario del cliente sean captados y atendidos con precisión. Estos elementos, combinados con una **Actitud** impecable y una **Calma** inquebrantable, son los ingredientes esenciales para tejer una narrativa de servicio que el cliente recordará.

Crear una experiencia memorable implica prestar atención a los pequeños detalles que, en conjunto, forman una impresión duradera. Puede ser el reconocimiento de un cliente habitual por su nombre, recordar su bebida favorita o su mesa preferida. Es ofrecer una recomendación genuina que demuestre conocimiento y cuidado. Es la capacidad de convertir un pequeño contratiempo en una oportunidad para brillar, gestionando cualquier queja con empatía y eficiencia, y transformando una situación negativa en una demostración de servicio excepcional. Estos "momentos de la verdad" son cruciales y definen la percepción general de la experiencia.

Además, la experiencia memorable se nutre de la autenticidad y la pasión del anfitrión. Cuando un profesional ama lo que hace, esa pasión se irradia y se transmite al cliente. No se trata de seguir un guion, sino de ser genuino, de mostrar interés real por el bienestar del cliente y de disfrutar del acto de servir. Esta autenticidad crea una atmósfera de confianza y cercanía, donde el cliente se siente cómodo y valorado, no solo como un consumidor, sino como una persona.

Finalmente, la capacidad de **Medir** el impacto de estas experiencias es vital para la mejora continua. Recopilar feedback, tanto formal como informal, permite al anfitrión y al equipo identificar qué aspectos del servicio resuenan más con los clientes y dónde hay oportunidades para innovar. Celebrar los éxitos y aprender de los desafíos son parte de este ciclo de perfeccionamiento. Al enfocarse en la creación de experiencias memorables, el anfitrión CORECAM no solo eleva el estándar del servicio, sino que también contribuye directamente al éxito y la reputación del negocio, construyendo una base de clientes leales y entusiastas.

Capítulo 9: El trabajo en equipo: la clave del éxito

En el complejo engranaje de un establecimiento de servicio, ningún anfitrión opera en solitario. Detrás de cada experiencia memorable para el cliente, hay un equipo cohesionado y sincronizado trabajando en armonía. El trabajo en equipo no es solo una ventaja; es una necesidad imperante para alcanzar la excelencia en el servicio. La filosofía CORECAM reconoce que la suma de las partes es siempre mayor que el individuo, y que un equipo bien engrasado es la verdadera clave del éxito, tanto para el bienestar de los empleados como para la satisfacción del cliente.

Un equipo efectivo en el sector servicios se caracteriza por la comunicación fluida, la confianza mutua y un objetivo común. La **Conexión** (C de CORECAM) no solo se aplica a los clientes, sino también, y de manera fundamental, entre los miembros del equipo. Establecer canales de comunicación abiertos y honestos permite que la información fluya sin obstáculos, desde la cocina hasta la sala, y viceversa. Esto minimiza errores, optimiza tiempos y asegura que todos estén alineados con la visión de servicio del establecimiento.

La **Observación** (O de CORECAM) se extiende a los compañeros. Un anfitrión CORECAM no solo observa a los clientes, sino que también está atento a las necesidades de su equipo. ¿Un compañero está abrumado? ¿Necesita ayuda con una mesa? La capacidad de anticipar y ofrecer apoyo proactivo fortalece los lazos del equipo y crea un ambiente de colaboración. Esta observación empática permite una respuesta rápida y eficiente ante cualquier imprevisto, asegurando que el servicio no se vea afectado.

La **Escucha** (E de CORECAM) activa es bidireccional. Escuchar las sugerencias, preocupaciones y feedback de los compañeros es crucial para la mejora continua. Un líder CORECAM fomenta un entorno donde todos se sienten cómodos expresando sus ideas, sabiendo que sus contribuciones son valoradas. Esta escucha colectiva no solo resuelve problemas, sino que también genera un sentido de pertenencia y empoderamiento, donde cada miembro se siente parte integral del éxito del equipo.

La **Calma** (C de CORECAM) del individuo se irradia al equipo. Un anfitrión que mantiene la serenidad bajo presión contribuye a un ambiente de trabajo más tranquilo y eficiente. En momentos de estrés, la capacidad de un miembro del equipo para mantener la compostura puede ser el ancla que evite que la situación se descontrole. Esta calma colectiva permite que el equipo funcione como una unidad, superando desafíos con resiliencia y profesionalidad.

Finalmente, el **Actuar** (A de CORECAM) en equipo significa que cada miembro comprende su rol y lo ejecuta con excelencia, pero siempre con la conciencia de cómo su acción impacta en el conjunto. Es la coreografía perfecta donde cada movimiento está coordinado para el beneficio del cliente y del establecimiento. La **Medición** (M de CORECAM) del desempeño del equipo, a través de la retroalimentación y la evaluación conjunta, permite identificar áreas de mejora y celebrar los logros colectivos, reforzando la importancia del trabajo en equipo como el motor principal de un servicio excepcional.

Capítulo 10: Liderazgo en la sala: cómo inspirar y motivar a tu equipo

El liderazgo en el sector servicios es una cualidad indispensable que va más allá de la jerarquía o el título. En la filosofía CORECAM, cada anfitrión tiene el potencial de ser un líder, independientemente de su posición. Un líder en la sala no es solo quien da órdenes, sino quien inspira, motiva y guía a su equipo hacia un objetivo común: la excelencia en el servicio y la creación de experiencias memorables para el cliente. Como señala Xavi Iglesias, "Un buen líder lleva a las personas a donde quieren ir. Un gran líder las lleva a donde no necesariamente quieren ir, pero deben estar" [1]. Esta visión subraya la importancia de un liderazgo transformador que eleve tanto al individuo como al colectivo.

El liderazgo CORECAM se fundamenta en la capacidad de **Conectar** (C de CORECAM) con cada miembro del equipo. Esto implica conocer sus fortalezas, sus áreas de mejora, sus aspiraciones y sus motivaciones. Un líder efectivo construye relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, creando un ambiente donde cada persona se siente valorada y escuchada. Esta conexión personal es el cimiento sobre el cual se edifica un equipo sólido y comprometido.

La **Observación** (O de CORECAM) es una herramienta vital para el líder. Observar el desempeño individual y colectivo, identificar patrones, reconocer el esfuerzo y detectar posibles focos de desmotivación o conflicto. Un líder observador es capaz de intervenir de manera proactiva, ofreciendo apoyo, formación o reasignando tareas para optimizar el rendimiento del equipo. Esta atención al detalle permite al líder ajustar su estilo y enfoque para satisfacer las necesidades cambiantes de su equipo y del entorno.

La **Escucha** (E de CORECAM) activa es un pilar fundamental del liderazgo inspirador. Un líder que escucha atentamente las ideas, preocupaciones y sugerencias de su equipo no solo demuestra respeto, sino que también fomenta un sentido de

pertenencia y empoderamiento. Las mejores soluciones a menudo provienen de quienes están en la primera línea de servicio. Al escuchar y valorar estas aportaciones, el líder no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la moral y la cohesión del equipo.

Mantener la **Calma** (C de CORECAM) bajo presión es una característica distintiva de un líder eficaz. En momentos de alta demanda o crisis, la serenidad del líder es contagiosa y ayuda a mantener la estabilidad del equipo. Un líder calmado es capaz de tomar decisiones claras y racionales, transmitir seguridad y guiar a su equipo a través de los desafíos con confianza. Esta capacidad de mantener la compostura inspira respeto y confianza en los demás.

Finalmente, el líder CORECAM **Actúa** (A de CORECAM) con el ejemplo. No pide a su equipo lo que él mismo no está dispuesto a hacer. Es el primero en llegar, el último en irse, el más trabajador y el más comprometido. Este liderazgo ejemplar no solo motiva, sino que también establece un estándar de excelencia. La **Medición** (M de CORECAM) del impacto del liderazgo se refleja en la satisfacción del equipo, la reducción de la rotación de personal y, en última instancia, en la calidad del servicio ofrecido. Un líder CORECAM es un arquitecto de experiencias, tanto para los clientes como para su propio equipo, cultivando un ambiente donde el crecimiento, la pasión y el amor por el servicio florecen.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Parte 4: Tu Plan de Crecimiento

Capítulo 11: Define tus objetivos y traza tu plan de carrera

En el viaje hacia la excelencia profesional y personal, la claridad de propósito es tan vital como la pasión por el servicio. Para el anfitrión CORECAM, definir objetivos claros y trazar un plan de carrera no es una tarea opcional, sino un componente esencial para el crecimiento sostenido y la realización. Sin una dirección definida, incluso el esfuerzo más dedicado puede carecer de impacto. Como bien lo expresa Benjamin Disraeli, "La clave del éxito es la constancia en el propósito" [1]. Este capítulo se basa en la sección

"Los objetivos" del libro "Espresso para ti", particularmente en la fórmula R-R-R (Reconoce – Regula – Reformula), adaptándola al contexto de la planificación de carrera en el servicio.

El primer paso en la definición de objetivos es el **Reconocimiento** (R de CORECAM). Esto implica una introspección honesta sobre dónde te encuentras actualmente en tu carrera. ¿Cuáles son tus fortalezas como profesional del servicio? ¿Qué habilidades necesitas desarrollar o mejorar? ¿Qué aspectos de tu trabajo te apasionan y cuáles te suponen un desafío? Un autoanálisis sincero, quizás utilizando herramientas como un análisis DAFO personal (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades), te permitirá identificar tu punto de partida y las áreas clave para el crecimiento. Es fundamental ser objetivo y compasivo contigo mismo en este proceso.

Una vez que has reconocido tu situación actual, el siguiente paso es la **Regulación** (R de CORECAM) de tus emociones. El proceso de evaluación personal puede generar sentimientos de frustración, impaciencia o incluso miedo ante los desafíos. Es crucial no permitir que estas emociones te paralicen. Las técnicas de respiración consciente y mindfulness, pilares de CORECAM, son herramientas poderosas para mantener la calma y la perspectiva. Al regular tus emociones, puedes abordar la planificación de tu carrera desde un estado de claridad y determinación, en lugar de la ansiedad o la duda. Recuerda que cada desafío es una oportunidad para aprender y crecer.

Con una comprensión clara de tu punto de partida y una mente regulada, es el momento de **Reformular** (R de CORECAM) tus objetivos. Esto implica establecer metas que sean específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART). En lugar de decir "quiero ser mejor camarero", un objetivo CORECAM sería "quiero dominar la técnica de latte art en los próximos seis meses para poder ofrecer un valor añadido a mis clientes y aumentar mis propinas en un 10%". Estos objetivos deben estar alineados con tu propósito personal y profesional, y deben ser lo suficientemente ambiciosos como para inspirarte, pero realistas para mantener la motivación.

Finalmente, trazar un plan de carrera implica desglosar estos objetivos a largo plazo en pasos más pequeños y manejables. ¿Qué acciones concretas necesitas tomar cada semana o cada mes para acercarte a tu meta? ¿Qué recursos necesitas? ¿Quién puede apoyarte en este camino? La **Actuación** (A de CORECAM) constante y deliberada, junto con la **Medición** (M de CORECAM) regular de tu progreso, te permitirá ajustar tu rumbo según sea necesario y celebrar cada pequeño logro. Un plan de carrera no es un

documento estático, sino una guía viva que evoluciona contigo, asegurando que tu crecimiento profesional sea intencional y gratificante.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Capítulo 12: La formación continua: nunca dejes de aprender

En un sector tan dinámico y en constante evolución como el de la hostelería, la formación continua no es un lujo, sino una necesidad imperante. Para el anfitrión CORECAM, el aprendizaje es un viaje sin fin, una mentalidad de crecimiento que impulsa la excelencia y la adaptabilidad. La frase de Benjamin Franklin, "Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo" [1], encapsula la esencia de esta filosofía, que va más allá de la mera adquisición de conocimientos para abrazar una participación activa y experiencial en el proceso de aprendizaje.

La formación continua en el contexto CORECAM se centra en el desarrollo integral del profesional. No se limita a las habilidades técnicas, aunque estas son fundamentales, sino que abarca también el perfeccionamiento de las habilidades blandas, la gestión emocional y la capacidad de liderazgo. Un anfitrión que se compromete con el aprendizaje constante es un activo invaluable para cualquier negocio, capaz de adaptarse a nuevas tendencias, tecnologías y expectativas del cliente, manteniendo siempre un servicio de vanguardia.

El libro "Espresso para ti" destaca la "nueva forma de formar", que se aleja de los modelos tradicionales de memorización para abrazar metodologías más prácticas, participativas y personalizadas [1]. Esto significa fomentar el aprendizaje autodirigido, donde el profesional toma las riendas de su propio desarrollo, buscando activamente recursos como libros, cursos online, vídeos o incluso la observación de otros expertos. La curiosidad y la iniciativa personal son motores clave en este proceso.

Además, la formación efectiva en el servicio se beneficia enormemente de las metodologías activas. El role-playing, el estudio de casos y el aprendizaje basado en proyectos permiten a los anfitriones practicar habilidades en un entorno seguro, recibir feedback inmediato y aprender de la experiencia. Estas prácticas refuerzan la **Actuación** (A de CORECAM) consciente y la **Medición** (M de CORECAM) del propio desempeño, transformando el conocimiento teórico en competencia práctica.

El aprendizaje social es otro componente crucial. Crear espacios donde los compañeros puedan compartir conocimientos, resolver dudas y aprender unos de otros fomenta una cultura de mejora continua. Sesiones de intercambio de buenas prácticas, grupos de discusión o programas de mentoring no solo enriquecen el conocimiento colectivo, sino que también fortalecen los lazos del equipo y promueven un ambiente de apoyo mutuo. Un líder CORECAM (como se vio en el Capítulo 10) es también un facilitador del aprendizaje, inspirando a su equipo a nunca dejar de crecer.

Finalmente, la formación continua es una inversión en uno mismo y en el futuro de la profesión. En un mundo que cambia rápidamente, la capacidad de aprender y desaprender es la habilidad más valiosa. Al abrazar la formación continua, el anfitrión CORECAM no solo asegura su relevancia en el mercado laboral, sino que también enriquece su vida personal, cultivando una mente abierta, curiosa y siempre dispuesta a explorar nuevas posibilidades. Nunca dejes de aprender, porque cada nuevo conocimiento es una herramienta más para servir con excelencia y pasión.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.

Conclusión

Hemos llegado al final de este viaje a través de CORECAM, un manual práctico diseñado para transformar la profesión del servicio en una vocación de orgullo, bienestar y propósito. A lo largo de estas páginas, hemos explorado cómo la filosofía de Xavi Iglesias, adaptada y renombrada, puede empoderar a camareros, directores de sala y propietarios de negocios para elevar la experiencia del cliente y la calidad de vida de los profesionales del sector.

Hemos desglosado CORECAM en sus pilares fundamentales: **Conecta, Observa, Respira, Escucha, Calma, Actúa y Mide**. Cada uno de estos elementos no es una acción aislada, sino un componente interconectado que, al ser practicado con conciencia y dedicación, crea un ciclo virtuoso de excelencia. Hemos visto cómo la **actitud** es nuestra carta de presentación más poderosa, cómo la **comunicación no verbal** y **verbal** son herramientas esenciales para construir relaciones significativas, y cómo la **técnica**, lejos de ser una camisa de fuerza, se convierte en el lienzo sobre el que se pinta el arte del servicio.

La gestión emocional ha emergido como una habilidad crucial para navegar el estrés y la presión inherentes al sector, permitiéndonos mantener la serenidad y la claridad mental. Hemos enfatizado la importancia de crear **experiencias memorables**, no solo a través de la eficiencia, sino a través de la empatía, la anticipación y los pequeños detalles que marcan una gran diferencia. El **trabajo en equipo** ha sido reconocido como el motor que impulsa el éxito colectivo, y el **liderazgo** en la sala como la chispa que inspira y motiva a cada miembro a dar lo mejor de sí.

Finalmente, hemos reflexionado sobre la importancia de un **plan de crecimiento personal** y la **formación continua** como pilares para una carrera gratificante y en constante evolución. CORECAM no es una solución mágica, sino un compromiso diario con la mejora, la autoconciencia y la pasión por servir. Es una invitación a ver el servicio no como un trabajo de paso, sino como una profesión digna que tiene el poder de transformar personas, equipos y negocios.

Te animamos a integrar estos principios en tu día a día, a experimentar con los ejercicios prácticos y a hacer de CORECAM tu propio manual de vida y trabajo. Recuerda que cada interacción es una oportunidad para dejar una huella positiva, para inspirar y para ser la diferencia que deseas ver en el mundo del servicio. Tu pasión, tu dedicación y tu compromiso son los ingredientes clave para un servicio excepcional. ¡Adelante, anfitrión CORECAM, el mundo espera tu magia!

Anexos

Ejercicios prácticos de CORECAM

Los siguientes ejercicios, inspirados en la obra original de Xavi Iglesias, están diseñados para ayudarte a integrar los principios CORECAM en tu rutina diaria y potenciar tu desarrollo personal y profesional en el servicio.

Para mejorar la Actitud y la Gestión Emocional:

1. **El diario de gratitud:** Cada noche, antes de acostarte, escribe tres cosas por las que te sientas agradecido. Pueden ser cosas sencillas, como un café caliente, una sonrisa de un desconocido o un rayo de sol. Este ejercicio te ayudará a cultivar una mentalidad positiva y a reconocer la abundancia en tu vida [1].
2. **La sonrisa interior:** A lo largo del día, dedica unos minutos a sonreír interiormente. Siente cómo la sonrisa se extiende por todo tu cuerpo y te llena

de energía positiva. Esta práctica sencilla puede mejorar tu estado de ánimo y tu disposición hacia los demás [1].

3. **El ancla de la felicidad:** Piensa en un momento de tu vida en el que te sentiste muy feliz. Revive ese momento con todos tus sentidos. ¿Qué veías? ¿Qué oías? ¿Qué sentías? Asocia esa sensación de felicidad a un gesto, una palabra o una imagen. Cuando te sientas triste o desanimado, utiliza tu ancla de la felicidad para volver a conectar con esa emoción positiva [1].
4. **Identifica tus emociones:** A lo largo del día, pregúntate: "¿Qué estoy sintiendo en este momento?". Ponle nombre a la emoción. Reconocer y nombrar tus emociones es el primer paso para gestionarlas eficazmente [1].
5. **La respiración consciente:** Siéntate en una postura cómoda y cierra los ojos. Presta atención a tu respiración. Siente cómo el aire entra y sale de tu cuerpo. Si tu mente se distrae, vuelve a enfocar tu atención en la respiración. Esta técnica es fundamental para mantener la calma y la claridad mental [1].

Para mejorar la Técnica y la Comunicación:

1. **El vídeo-análisis:** Grábate en vídeo mientras trabajas. Luego, mira el vídeo y analiza tu técnica. ¿Qué haces bien? ¿Qué puedes mejorar? Esta herramienta te ofrece una perspectiva objetiva de tu desempeño [1].
2. **El role-playing:** Practica con tus compañeros diferentes situaciones que se pueden dar en el servicio. Por ejemplo, cómo atender a un cliente difícil, cómo tomar una comanda, cómo resolver una queja. El role-playing mejora tus habilidades de comunicación y resolución de problemas [1].
3. **El mentor:** Busca a un profesional con más experiencia que tú y pídele que sea tu mentor. Un mentor te puede guiar, aconsejar y ayudar a desarrollar tu carrera profesional [1].
4. **El diario de las palabras:** Durante un día, anota todas las palabras negativas que utilices, tanto con los demás como contigo mismo. Al final del día, reflexiona sobre el impacto de esas palabras. ¿Cómo te han hecho sentir? ¿Cómo han afectado a los demás? Este ejercicio fomenta un lenguaje más positivo [1].

Para el Liderazgo y el Trabajo en Equipo:

1. **El feedback 360 grados:** Pide a tus jefes, a tus compañeros y a tus subordinados (si los tienes) que te den su feedback sobre tu estilo de liderazgo. ¿Qué haces

bien? ¿Qué puedes mejorar? Esta retroalimentación integral es clave para el autoconocimiento y la mejora [1].

2. **El círculo de liderazgo:** Reúnete con otros líderes de tu organización para compartir experiencias, resolver dudas y aprender unos de otros. El intercambio de conocimientos fortalece las habilidades de liderazgo [1].
3. **El proyecto de liderazgo:** Elige un proyecto que te gustaría liderar en tu restaurante. Puede ser un proyecto para mejorar la calidad del servicio, para reducir los costes, para aumentar las ventas. Elabora un plan de acción y preséntaselo a tu jefe. La práctica es esencial para desarrollar el liderazgo [1].

Bibliografía recomendada

Esta selección de obras complementa la filosofía CORECAM y ofrece una base sólida para el crecimiento personal y profesional en el ámbito del servicio, inspirada en las referencias del libro original de Xavi Iglesias:

- Allen, R. (2006). *El millonario en un minuto*. Amat Editorial.
- Carnegie, D. (1936). *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*. Edhasa.
- Covey, S. R. (1989). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós.
- Frankl, V. E. (1946). *El hombre en busca de sentido*. Herder.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Kairós.
- Maxwell, J. C. (1998). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo*. Grupo Nelson.
- Peale, N. V. (1952). *El poder del pensamiento positivo*. Grijalbo.
- Robbins, A. (1986). *Poder sin límites*. Grijalbo.
- Sharma, R. S. (1997). *El monje que vendió su Ferrari*. Grijalbo.
- Sinek, S. (2009). *Empieza con el porqué*. Empresa Activa.

Referencias

[1] Iglesias García, X. (2019). *Espresso para ti: La fórmula de la felicidad contada por un camarero*. viveLibro.