

Hablemos de propina: ¿Cómo ganarla con honradez?



Por Alina M. Lotti

No resulta difícil, si quienes ofrecen servicios lo hacen con agrado, teniendo presente la filosofía de que el “cliente siempre tiene la razón”

Decía un amigo que había trabajado en importantes bares neoyorquinos que: “la propina hay que ganársela”. Contaba la importancia de tener siempre la “sonrisa a flor de labios” y de conocer gustos y determinadas particularidades de los clientes, sin inmiscuirse en lo privado.

Sin embargo, hoy muchas personas en nuestro país que laboran en la esfera del comercio y los servicios creen que siempre son merecedoras de ella.

La propina —que en muchos lugares del mundo opera como una especie de compensación de los bajos salarios— no es (salvo excepciones) de obligada retribución, por lo que debe acompañarse del buen trato y la complacencia de los usuarios.

Alicia, una vecina, me comentaba sobre el tema: “si yo fuera camarera o dependienta de una tienda o de un restaurante, me fuera todos los días con una buena cantidad de dinero, pues me esforzaría para satisfacer los gustos y las necesidades de quienes serviría”.

Y tiene razón. Ni robarla, ni pedirla, la propina se gana detrás de un mostrador o de una mesa de algún lugar que ofrezca servicios. Y de esto deben estar bien “claros” quienes allí laboren.

Luego de un rato placentero en un restaurante/cafetería —por poner un ejemplo— la gente se pone “circunspecta” cuando llega la hora del pago. Sin embargo, se hace con placer cuando “todo ha salido a pedir de boca”. Es decir, una atención personalizada y una comida (o merienda) exquisita.

Sin embargo, puede ocurrir que usted no se va satisfecho, pero en la propia carta de menú queda establecido el descuento del 10 % por el servicio. ¿Qué hacer entonces?

Si esto sucede hay dos opciones: quejarse ante el dueño (o el gerente), no ir más al lugar, ni aconsejar a los amigos que lo visiten.

Opiniones sobre el tema abundan y prefiero poner sobre el tapete una que resulta recurrente y que tiene relación con el tipo de propiedad bajo la cual funciona el establecimiento, de cualquier tipo que sea.

“Prefiero las paladares o los particulares para ir a comer”. Tal afirmación no deja de tener razón. De hecho, la política del Estado en tal sentido es ir incrementando el sector cuentapropista en este tipo de prestación.

No obstante, existen ejemplos de buen trato en tiendas y en comercios, también en restaurantes. “No abundan, pero son reales”, como me comentaron dos colegas que visitan de manera habitual los departamentos de perfumería (pura casualidad, en las tiendas de 5ta. y 96 y en la del hotel Tritón) siempre salen complacidos no solo por lo que llevan sino por la amabilidad que allí reciben.

De carácter privado o no, lo cierto es que quienes laboran en el sector del comercio y la gastronomía —u otros— no deben perder de vista que, precisamente, su razón de ser es dar servicio. Por eso están en la obligación de satisfacer la demanda de los clientes, así sea enseñar una prenda de vestir aunque el usuario no la lleve después.

Las reglas sobre las propinas varían de un país a otro, también de uno a otro sector. Mas no pasan de moda, ni son un hábito en desuso. Muy al contrario. Es una forma de “agradecer” cuando el trato es personalizado y los detalles se ubican en un primer plano.

Por eso no hace falta “inventar” para llevar un “dinerito” de más. La propina no es difícil ganarla con honradez y profesionalidad.

(Tomado de Cubasí)

<https://www.radiohc.cu/index.php/de-interes/caleidoscopio/118691-hablemos-de-propina-como-ganarla-con-honradez>



Radio Habana Cuba