

DECÁLOGO DEL BUEN SERVIR

Diez claves para ofrecer un servicio integral y personalizado a cualquier colectividad

LUISA LUBIÁN. Directora de Alegria

info@alegra.com.es • 91 392 35 59 • www.alegra.com.es



1. La persona en el centro. Gestionar el comedor de un colegio, una residencia universitaria o un centro de mayores es mucho más que ofrecer un menú sano y apetecible a una comunidad. Implica responder a cada colectivo con un proyecto exclusivo y adaptado.

2. El servicio integral como vocación. Alegria es un proyecto integral. No solo gestionamos las cocinas en las instalaciones de nuestros clientes, también elaboramos los menús, optimizamos las compras de materia prima, seleccionamos y formamos a nuestro personal... Además, ofrecemos servicio de limpieza, de conserjería y mantenimiento.

3. Atención personalizada. Las recetas de manual, por tanto, no tienen cabida. Solo cuando se comparten las

inquietudes y preocupaciones de aquellos a quienes prestamos servicio se puede elaborar un plan individualizado acorde con su realidad, sea una congregación religiosa, un centro ocupacional, una fundación, una escuela, una residencia de mayores...

4. Para todos y para cada uno. Con la dieta mediterránea como base en nuestros servicios de alimentación, apostar por la personalización implica la capacidad para elaborar menús especiales adaptado a las circunstancias de cada uno: alérgicos, fácil masticación, hipertensión o glucemia.

5. La excelencia como base. Ponemos todas nuestras capacidades, recursos humanos y herramientas a su disposición desde la máxima transparencia y calidad. Por ejemplo, a través del diseño de los menús con profesionales nutricionistas titulados, siguiendo las exigencias de la estrategia NAOS para la nutrición, actividad física y prevención de la obesidad.

6. Atención a los más vulnerables. Incorporamos un equipo de monitores para los centros que lo requieran. Estos profesionales, por ejemplo, colaboran en la educación de los alumnos tanto en las normas de comedores y actividades en periodos interlectivos, como en los hábitos alimenticios e higiénicos. Los monitores y personal de comedor de Alegria reciben formación que les proporciona las herramientas

necesarias para detectar y prevenir situaciones de acoso escolar o bullying, según los protocolos de actuación de cada centro educativo.

7. Acompañamiento cotidiano. La relación con el cliente ha de cuidarse en el día a día, con un diálogo permanente desde la cercanía y confianza que facilite testar la satisfacción y evaluar la calidad de los servicios para mejorar en la entrega.

8. Fidelidad creativa. Un buen servicio implica no conformarse con lo que ya existe, sino que se buscan soluciones a las nuevas inquietudes. Así, prestamos servicios de preparación en cocina y servicio en sala para campamentos, fiestas de fin de curso y Navidad, aniversarios, desayunos de trabajo, presentaciones...

9. Compromiso Laudato si'. El cuidado de la Casa Común ha de formar parte de todo proyecto empresarial. En este caso, con medidas como la recogida selectiva de residuos para su posterior reciclaje, minimizar el consumo de papel, gestión de recogida de aceite, productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente y una producción sostenible para evitar excedentes de alimentos.

10. Apasionados. En Alegria vivimos nuestro servicio como una vocación, como una misión apasionante que contagiamos a un profesional cualificado y motivado. Es la mejor garantía del buen servir.

