

Um bom jantar começa de manhãzinha

Andrea Petersen

Preparar com bastante antecedência é o segredo para um serviço eficaz no Tao Las Vegas

O cronograma do restaurante Tao de Las Vegas é tão preciso que uma fatia de merluza é preparada três vezes separadamente. Por volta das 13h, o auxiliar de cozinha a assa por cinco ou seis minutos. Horas depois, o mesmo peixe é cozinhado mais cinco minutos. Aí, quando um cliente pede a "Merluza Caramelizada na Chapa com Misô e Vegetais no Wok" de US\$ 36, o corte de 225 gramas vai ao forno pela terceira vez - por um minuto - antes de ser levado rapidamente ao salão de jantar.

Os segundos realmente contam, porque a cozinha do Tao serve 1.400 jantares numa noite típica de sábado, número que o torna um dos restaurantes de luxo mais movimentados dos Estados Unidos. Embora cozinhar parcialmente os pratos antes não seja raro nas cozinhas de restaurantes, fazer isso com um peixe fácil de cozinhar é. Esse é um dos meios que o Tao encontrou para preparar os pratos rápido o suficiente para alimentar suas legiões de clientes.

O Tao abriu há cinco anos numa onda de megarestaurantes que tratam o jantar quase como um espetáculo teatral, em que decoração arrojada, clientes atraentes e a promessa de ver uma ou duas celebridades são tão importantes quanto a comida. Como a maioria dos restaurantes de luxo, lugares como esse sofreram durante a recessão. Mesmo assim, o Tao Las Vegas, em que a conta média sai por US\$ 70, é um dos restaurantes mais lucrativos do país.

Embora só abra para o jantar, o Tao funciona 24 horas por dia para preparar pratos da culinária chinesa, japonesa ou de inspiração tailandesa. No sábado, o dia mais cheio, o restaurante emprega 57 cozinheiros, 8 chefes de cozinha, 26 garçons e 10 recepcionistas. No decorrer da noite, serão consumidos 1.400 pares de pauzinhos, 23 quilos de arroz e 11 litros de catchup Heinz - ingrediente crucial de seu molho "kung pao". Os quatro integrantes da equipe de preparação dobram 1.800 guardanapos, abastecem os bares com rodela de limão e maçã, e arrumam a decoração exagerada (pense num Buda de seis metros) do salão de jantar do Tao para a noite, acendendo também 269 velas. Um dos empregados passa o turno inteiro de oito horas só limpando o chão.

"Em Las Vegas, todo mundo quer viver uma grande experiência", diz Rich Wolf, sócio do Tao Group, dono do Tao Las Vegas e outros 11 restaurantes e 7 boates em Nova York e Las Vegas. "Não é o primeiro lugar em que você pensa para um encontro intimista e tranquilo", mas é onde "as pessoas podem ir quando querem ser festivas, celebrar e pintar o sete". O Tao Las Vegas e a boate adjacente foram escolhidos recentemente para o aniversário de 30 anos da estrela da TV Kim Kardashian. Seu site afirma que Paris Hilton e Britney Spears são visitantes frequentes.

Christie e Brian Crush, de Louisville, no Estado de Kentucky, costumam ir a Las Vegas duas vezes por ano. Eles comem no Tao quase toda vez. "Adoramos a energia do lugar e também ver as pessoas", diz Christie.

O restaurante integra um complexo de 5.500 metros quadrados com lounge, a concorrida boate e a Tao Beach, uma boate a céu aberto (fechada no inverno) com pista de dança, mesa de sinuca e cabanas oferecendo comida, bebida e massagens. A estratégia do Tao é manter as pessoas gastando dinheiro no local a noite inteira. O jantar é tratado como uma pré-festa das loucuras que ocorrerão em cima, na boate. Numa noite recente, duas modelos em trajes exíguos, contratadas pelo Tao, banhavam-se numa banheira cheia de pétalas de rosa perto da pista de dança. O empreendimento inteiro, localizado na famosa avenida Strip, fica num complexo gigantesco em que também estão os hotéis e cassinos Palazzo e Venetian.

Para garantir a eficiência, os megarestaurantes usam uma série de táticas. No Old Ebbitt Grill, em Washington, que serve mais de um milhão de pessoas por ano, cerca de metade dos pratos principais são os mesmos no almoço e jantar. Geralmente só muda o tamanho da

porção. O Frankenmuth Bavarian Inn, um espaço com tema alemão que atende a mais de 5.000 pessoas nos dias mais ocupados, criou receitas especiais para garantir que nenhum alimento será desperdiçado. Se sobra um lombo defumado de porco no restaurante de Frankenmuth, Estado de Michigan, quando acaba o jantar, ele vai parar na salada de macarrão e presunto do dia seguinte.

No Tao, os preparativos do jantar começam às 7h, quando o diretor de compras, Tom Legrand, e sua equipe começam a receber o carregamento diário de frutas, vegetais, carnes e frutos do mar. (Os outros alimentos são entregues duas vezes por semana.) Numa manhã recente, Legrand estudava os produtos recém-chegados, ora examinando um morango para certificar seu frescor, ora analisando o tamanho dos cogumelos shiitake. (Meio pequenos hoje, disse.) Quando chegaram os frutos do mar, o principal responsável por receber os alimentos, Fortino De La Torre, pesou a merluza chilena (34 quilos) e o atum (11). Enfiando a mão na caixa plástica cheia de lagostas em movimento, De La Torre inspecionou uma por uma, cutucando algumas que não se moviam. Essas estão mortas, declarou. "Não poderemos usá-las", disse. "O sabor muda e as pessoas notam."

Legrand confere diariamente os sacos de lixo para garantir que nada reutilizável seja jogado fora. "Estou procurando garfos, colheres, guardanapos", disse. Numa parede na área de recebimento de mercadorias há fotos de vários itens e o preço de cada, uma lembrança para os funcionários de que quebrar ou descartar por engano um copo de martini (preço: US\$ 2,61) ou uma colher (US\$ 1,90) custa dinheiro ao Tao.

Às 8h30 começam a chegar os cozinheiros assistentes. Numa parte da cozinha, as tarefas são explicadas num cartaz grande colado ao nível dos olhos: "Dois galões de cebolinha cortada, 60 pepinos descascados, 80 porções de arroz frito", dizia. Numa mesa central estava a equipe de "garotas do dim sum". Uma delas aplicava minúsculas porções de lagosta temperada em massas de bolinhos won ton. Num turno de sete horas e meia, cada garota vai montar 500 pasteis, bolinhos de legumes e outros aperitivos. Noutra cozinha acima, cozinheiros limpam camarão e cortam peixe e frango em porções individuais. Quando chega um pedido, o cozinheiro gasta poucos segundos para juntar todos os ingredientes necessários. "Tudo fica pronto para ser usado", disse o chefe assistente Chaisith Crook.

Às 10h, os quatro funcionários da equipe de preparação começaram a arrumar o salão de jantar. Um empregado usou colete e rapéu para escalar a parede vermelha de sete metros e instalar luzes recarregáveis nos 48 castiçais que iluminam a estátua de Buda, que emerge de uma piscina de carpas japonesas. Um representante do departamento de flores do hotel Venetian trocou as pétalas nos oito tanques que ladeiam majestosamente a entrada do restaurante.

Quando o restaurante finalmente abriu para o jantar, às 17h, o chefe de cozinha Michael Armstrong já estava ao microfone dando ordens aos cozinheiros em várias partes da cozinha. Quando os aperitivos iam para as mesas, ele esperava 15 minutos antes de mandar os cozinheiros preparar os pratos principais. "Vinte a 25 minutos [entre os pratos] provavelmente seria mais aceitável", disse Armstrong. Mas "a chave nas noites mais cheias é que temos de apressá-los sem eles sentirem que estão sendo apressados".

Enquanto isso, no salão, já se formou uma longa fila diante da maitre Chelsea Cooper. Seu trabalho é garantir que as mesas fiquem vazias o menor tempo possível. O Tao também distribui os visitantes de maneira estratégica para criar um clima de festa e atrair mais clientes. "Você põe as garotas bonitas numa mesa em que todos os caras do lounge possam ver", diz Alissa Conte, diretora operacional do restaurante. "Talvez eles resolvam jantar também."

Nas quintas-feiras, o Tao oferece aperitivos e bebidas de graça para alguns grupos de mulheres locais. Em troca, o restaurante espera que elas decidam estender a noite na boate. "Isso cria uma fagulha", diz Lou Abin, sócio do Tao Group que administra os empreendimentos da firma em Las Vegas. "Para se criar uma festa de verdade, os rapazes têm que encontrar meninas".

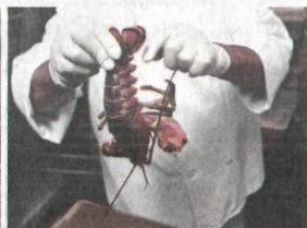
Como um relógio

A cozinha do Tao Las Vegas opera 24 horas por dia, para servir só jantar. Algumas fotos dos bastidores do megarrestaurante, que chega a servir 1.400 refeições numa noite



8h07

Fortino De La Torre inspeciona ingredientes para o restaurante, que recebe cargas de frutas, legumes, carne e frutos do mar todas as manhãs.



8h48

A inspeção de ingredientes checa se as lagostas estão vivas e acha duas mortas. "O freguês nota a diferença", diz De La Torre, o encarregado de receber mercadorias.



9h12

Um dos cozinheiros encarregados de preparar ingredientes pica cebolinha. O Tao acredita que o segredo para um serviço eficaz é uma preparação extensa antes.



9h36

Uma equipe de mulheres dedica-se exclusivamente a preparar os pastéis. Na foto, uma delas põe porções cuidadosas de lagosta antes de dobrar a massa. Cada mulher faz 500 deles.



10h35

Empregados do Tao Las Vegas se reúnem para uma "refeição em família" na cozinha do restaurante.



14h21

O Tao tem um sushi bar com sua própria cozinha separada. Koji Noda, chef executivo de sushi, corta peixe nesta foto.



21h53

Michael Armstrong, chef executivo do Tao Las Vegas, usa um microfone para dar ordens à equipe em meio ao burburinho da cozinha.



22h02

Carregadores de comida entregam os pratos no salão de jantar, liberando garçons e garçonetes que já estão muito ocupados.



22h08

O elaborado cardápio de sobremesa do Tao inclui bolinhos da sorte tamanho família, alguns com previsões tipo: "Você vai se achar dançando sem roupas".



23h14

O Tao geralmente fica mais cheio entre 21h e 23h. Seguranças mantêm a ordem e evitam que os clientes subam no Buda gigante.

Fotos: Tiffany Brown para The Wall Street Journal

Fonte: Valor Econômico, São Paulo, 17 nov. 2010, Empresas, p. B7.

A utilização deste artigo é exclusiva