

	Serviço de Cafeteria <i>IT – Serviço de Café</i>	01/03
		Data: 01/01/2009
		Versão: 01

1. Departamento/Secção

Departamento de Comidas e Bebidas

2. Fluxo de Actividades

Ref.	Actividades	Intervenientes
01	Tirar a ordem do Serviço	R – Chefe Bar/Mesas I – Empregado Bar/Mesas
02	Inserir a Ordem no sistema POS	R – Empregado Bar/Mesas I – Colaborador Substituto
03	Preparar a bandeja com a respectiva mise-en-Place	R – Empregado Bar/Mesas I – Colaborador Substituto
04	Processar o Pedido	R – Empregado Bar/Mesas I – Colaborador Substituto
05	Servir o Cliente	R – Empregado Bar/Mesas I – Colaborador Substituto
06	Assegurar-se da satisfação do Cliente/Oferecer 2º consumo	R – Empregado Bar/Mesas I – Colaborador Substituto
07	Apresentar a Conta	R – Empregado Bar/Mesas I – Colaborador Substituto

	Serviço de Cafeteria <i>IT – Serviço de Café</i>	01/03
		Data: 01/01/2009
		Versão: 01

3. Observações (se aplicável)

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA
01	<i>Assegura-se da preferência do cliente (se o cliente deseja expresso, café duplo, capuchinho etc.) confirmar a ordem repetindo-a de volta ao cliente.</i>	
02	<i>Registar a ordem de imediato na respectiva mesa no POS</i>	
03	<i>Colocar sempre a colher de chá no lado direito da chávena sobre um guardanapo de cocktail (B100) dobrado em triângulo, a pega da chávena virada para o lado direito, em caso de café com leite Servir sempre com uma leiteira com leite quente. Não esquecer o açucareiro.</i>	
04	<i>Preparação de acordo com a preferência do cliente certificar-se que o café é servido bem quente, em chávena quente, limpa e polida, esquentar a chávena se necessário</i>	
05	<i>Servir o café ao cliente pelo lado direito, colocando a loiça de uma forma correcta e delicada ao cliente, logo, sempre virado para o cliente.</i>	
06	<i>Assegura-se da satisfação do cliente, verificar se o cliente irá desejar algo mas sempre de forma conveniente evitando forçar a sua presença perante o cliente.</i>	
07	<i>Preparar a factura conferindo os totais dos consumos do cliente, ter em conta eventuais descontos, ofertas ou regimes de alojamento que possam produzir alguma incidência na factura. Confirmar forma de pagamento, cash ou credito confirmando número de alojamento e respectivo nome do cliente.</i>	

Notas: