

F&B

MANUAL DO RESTAURANTE

INDÍCE

| | |
|---|----|
| F&B – Introdução..... | 4 |
| Organograma..... | 5 |
| Job Description..... | 6 |
| Conceito Comidas e Bebidas..... | 11 |
| Restaurante Buffet..... | 11 |
| Restaurante À La Carte..... | 12 |
| Bar Hotel..... | 13 |
| Bar Piscina..... | 14 |
| Sala Reuniões..... | 15 |
| Bar Exterior..... | 16 |
| Café Exterior..... | 17 |
| Serviço de Qualidade..... | 18 |
| Saúde Mental..... | 18 |
| Saúde Física..... | 18 |
| Asseio Pessoal..... | 19 |
| Hábitos Agradáveis e Boa Educação..... | 19 |
| Cortesia e Modos Respeitosos..... | 19 |
| Reconhecimento..... | 20 |
| Honestidade..... | 20 |
| Auto Domínio..... | 20 |
| Espírito de Cooperação..... | 20 |
| Relações entre Colegas..... | 21 |
| Como tratar o Cliente / Hóspede..... | 21 |
| Abertura e Fecho dos Restaurantes..... | 23 |
| Política de Abertura..... | 23 |
| Check List de Abertura do Restaurante..... | 23 |
| Pequeno Almoço..... | 23 |
| Almoço e Jantar..... | 23 |
| Política de Fecho..... | 24 |
| Check List de Fecho do Restaurante..... | 24 |
| Reunião de Serviço..... | 24 |
| Como lidar com uma Reserva..... | 25 |
| Como lidar com uma Reclamação..... | 25 |
| Política e Procedimentos..... | 25 |
| Roupa..... | 25 |
| Inventário de Mesa (table-top)..... | 26 |
| Limpeza do Restaurante..... | 26 |
| Almoço / Jantar..... | 27 |
| Ordem de Serviço..... | 27 |
| Factores Importantes para Almoço/Jantar..... | 27 |
| Factores Importantes nas Comidas e Bebidas..... | 28 |
| Outros..... | 28 |
| Acolher o cliente/hóspede..... | 28 |
| Sentar o cliente/hóspede..... | 28 |
| Apresentação do Menu..... | 29 |

| | |
|--|----|
| Recomendações ao cliente/hóspede..... | 29 |
| Tirar a ordem do Almoço/Jantar..... | 29 |
| Tomar nota do pedido de Bebidas e Vinho..... | 30 |
| Serviço de Bebidas..... | 30 |
| Serviço de Vinhos..... | 30 |
| Vinhos Brancos ou Rosé..... | 30 |
| Vinhos Tintos Novos..... | 30 |
| Vinhos Tintos Envelhecidos..... | 31 |
| Espumantes e Champanhes..... | 31 |
| Águas Minerais..... | 31 |
| Serviço de Pão e Manteiga..... | 31 |
| Serviço de Entradas..... | 31 |
| Serviço de Prato Principal..... | 32 |
| Serviço de Sobremesas..... | 32 |
| Digestivos e Charutos..... | 32 |
| Controlo após a refeição..... | 32 |
| A Conta..... | 33 |
| Despedida..... | 33 |
| Trabalho em Equipa..... | 34 |
| Trabalhar como membro de uma brigada de restaurante..... | 34 |
| Guia de Abertura..... | 35 |
| Restaurante Buffet..... | 35 |
| Restaurante À La Carte..... | 36 |
| Bar Hotel..... | 37 |
| Bar Piscina..... | 38 |
| Bar Exterior..... | 39 |
| Café Exterior..... | 40 |
| Procedimentos para o Fecho da Caixa..... | 41 |
| 50 Regras que mais perturbam os clientes/hóspedes..... | 42 |
| Standards de Serviço..... | 44 |

F&B

Introdução

Nos dias de hoje o principal factor de sucesso para qualquer empresa de fornecimento de serviços (alojamento e alimentação) são os seus colaboradores.

Sendo o mercado de Comidas e Bebidas extremamente competitivo onde muitas vezes a oferta (comidas e bebidas) é idêntica, teremos que nos diferenciar pelo serviço praticado.

O nosso objectivo será o de fornecer ao cliente/hóspede um serviço de elevada qualidade e estabelecer uma óptima reputação que intensifique a nossa imagem no mercado.

De forma a se conseguir atingir este objectivo serão efectuados programas de formação a nível pratico e também a nível teórico, através da entrega de documentação escrita, a todos os colaboradores do departamento. Uma boa “bagagem” é essencial em qualquer profissão.

Pretende-se que o comportamento dos colaboradores em relação aos clientes/hóspedes seja menos formal, criando uma atmosfera mais amigável e à vontade, mas nunca esquecendo o profissionalismo.

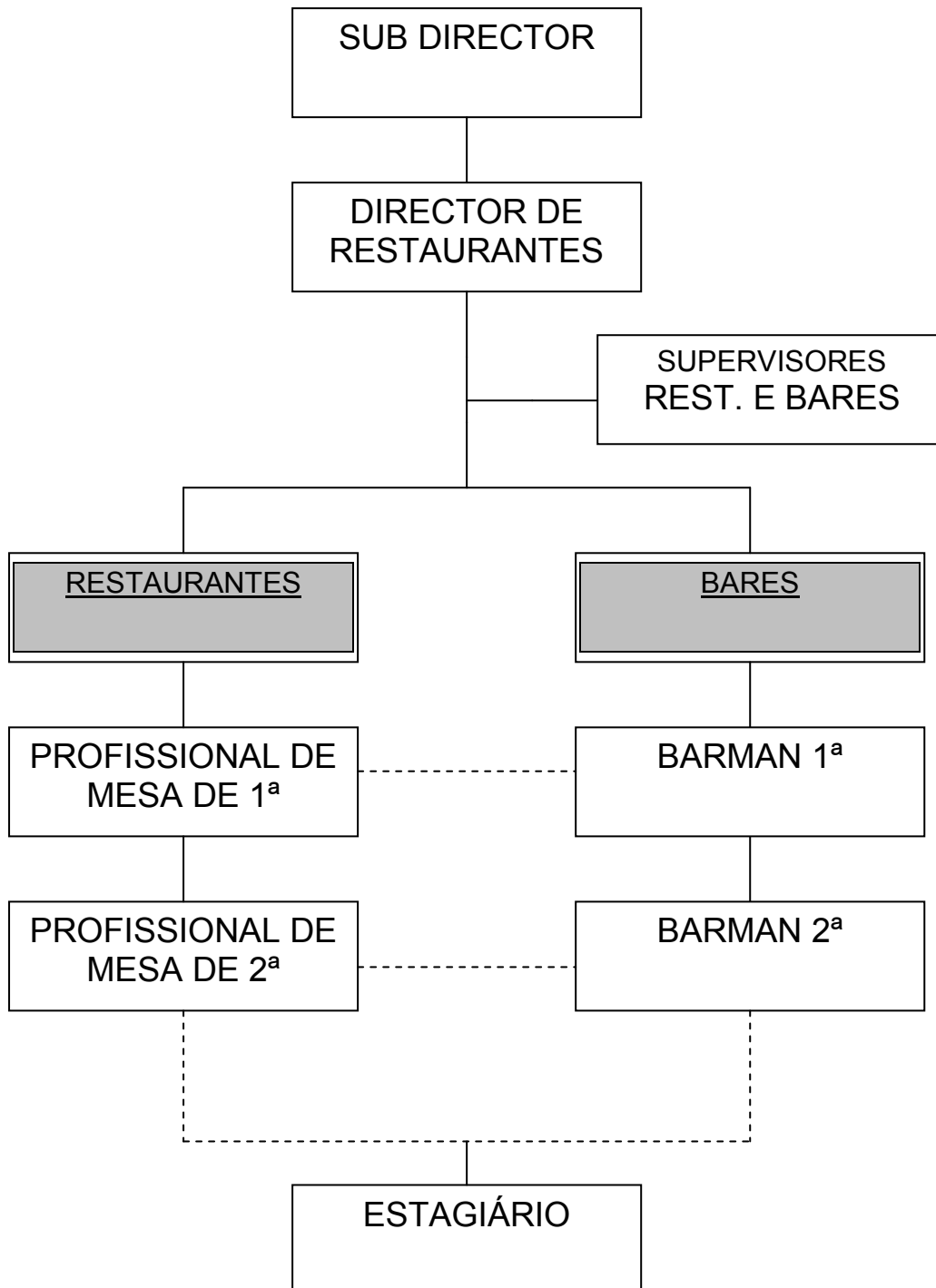
Uma excelente equipa motivada que saiba o que fazer e como fazer é factor chave para o garantir a qualquer empresa a sua viabilidade económica.

“A arte de servir à mesa pode definir-se como a atenção constante a pequenos pormenores e à previsão dos desejos do cliente antes de ele os exprimir. As técnicas de serviço à mesa são uma forma de etiqueta e de boas maneiras e quando bem exercidas aumentam de forma extraordinária o prazer de uma refeição, realçando assim a qualidade de vida. Até a tarefa simples de retirar as migalhas da mesa pode ser exercida com dignidade. Servir as pessoas e ter a certeza de que apreciam a sua refeição pode parecer estranho à pessoa sofisticada mas ser-se empregado de mesa é uma profissão honrosa e pode ser a via para uma carreira muito lucrativa. É um emprego que exige mais um sorriso pronto do que um ar carrancudo.”

H.L. Cracknell
G. Nobis

ORGANOGRAMA

RESTAURANTES / BARES



JOB DESCRIPTION

| | |
|----------------------------|--|
| POSIÇÃO: | Director de Restaurantes / Maitre |
| DEPARTAMENTO: | Comidas e Bebidas |
| SUPERVISIONADO POR: | Director Geral / Sub Director e Director de F&B |
| SUPERVISIONA: | Supervisores, Funcionários de mesa de 1ª e 2ª, Barmans 1ª e 2ª e Estagiários |

Sumário

O Maitre é o responsável pelo funcionamento diário dos Restaurantes e bares. Supervisiona todos os funcionários de mesa e bar e tem à sua responsabilidade as vendas, a qualidade de serviço e a satisfação dos clientes de cada restaurante de acordo com os standards e orçamento do hotel.

Deveres e Responsabilidades

1. Coordena com a Direcção no recrutamento dos profissionais de mesa, selecciona e orienta a formação dos mesmos. É o responsável pela criação dos horários dos funcionários de mesa;
2. Inspecciona os restaurantes e os colaboradores de serviço para confirmar que a aparência e estado do equipamento estão de acordo com os standards do hotel;
3. Supervisiona e coordena o dia a dia de todos os colaboradores de mesa de acordo com os horários estabelecidos.
4. Tem um conhecimento aprofundado de todas as comidas e bebidas servidas nos restaurantes;
5. Assegura-se de que todos os colaboradores estão bem fardados;
6. É o responsável sempre que possível pela abertura e fecho do restaurante de acordo com os procedimentos impostos;
7. Supervisiona a operação diária dos restaurantes e bares e oferece ao seu pessoal um “feedback” construtivo em relação ao seu desempenho;
8. Consulta os colaboradores de mesa e bar sobre as reacções dos clientes tomando atenção às sugestões dos mesmos no que diz respeito ao serviço e sempre que necessário, passar estas sugestões ao Sub Director ou Director Geral;
9. Promover e manter sempre boas relações publicas, ser cortês tanto com os pedidos dos clientes como com as reclamações;
10. É responsável pela boa apresentação, limpeza e higiene na área do restaurante e bar;
11. Oferecer a sua opinião sobre os colaboradores de mesa e bar que são contratados, no que diz respeito à formação nas áreas de Bar / Mesa, de maneira a assegurar que a qualidade de serviço se mantenha em todas as áreas de F&B;
12. Reuniões diárias e semanais de coordenação e informação com os colaboradores
13. Verifica pessoalmente que todos os clientes estão a receber o melhor serviço possível em todas as áreas de F&B.

JOB DESCRIPTION

| | |
|----------------------------|---|
| POSIÇÃO: | Supervisor de Restaurantes e Bares |
| DEPARTAMENTO: | Comidas e Bebidas |
| SUPERVISIONADO POR: | Director de Restaurante |
| SUPERVISIONA: | Funcionários de mesa de 1ª, e 2ª, Barmans 1ª e 2ª e Estagiários |

Sumário

O “Supervisor de Restaurantes e Bares” é o responsável pelo funcionamento diário de um restaurante ou bar. Supervisiona os funcionários de mesa e bar e a qualidade de serviço no mesmo. É responsável pela satisfação dos hóspedes de acordo com os standards e orçamento do hotel.

Deveres e Responsabilidades

1. Supervisiona e coordena em conjunto com o Director de Restaurante o dia a dia de todos os funcionários de mesa e bar de acordo com os horários previamente estabelecidos;
2. É responsável pelas funções do Director de Restaurante na ausência do mesmo. Sempre que necessário assume outras responsabilidades da sua área de acordo com as necessidades do hotel;
3. Tem um conhecimento aprofundado de todos os pratos servidos nos postos de venda e a preparação dos mesmos;
4. Tem um conhecimento aprofundado de todas as bebidas servidas nos restaurantes;
5. Assegura-se de que todos os colaboradores estão bem fardados;
6. É o responsável sempre que possível pela abertura e fecho do restaurante de acordo com os procedimentos impostos;
7. Mantém boas relações com os outros Departamentos;
8. Consulta os colaboradores de mesa e bar sobre as reacções dos clientes tomando atenção às sugestões dos mesmos no que diz respeito ao serviço e sempre que necessário, passar estas sugestões ao Director de Restaurantes;
9. Promover e manter sempre boas relações publicas, ser cortês tanto com os pedidos dos clientes como com as reclamações;
10. É responsável pela boa apresentação, limpeza e higiene na área do restaurante e bar;
11. Oferecer a sua opinião sobre os colaboradores de mesa e bar que são contratados, no que diz respeito à formação nas áreas de Bar / Mesa, de maneira a assegurar que a qualidade de serviço se mantenha em todas as áreas de F&B;
12. Reuniões diárias de coordenação e informação com o Director de Restaurantes.

JOB DESCRIPTION

| | |
|----------------------------|---|
| POSIÇÃO: | Profissional de Mesa de 1ª |
| DEPARTAMENTO: | Comidas e Bebidas |
| SUPERVISIONADO POR: | Director Restaurante e Supervisor de Restaurantes e Bares |
| SUPERVISIONA: | Profissionais de Mesa de 2ª e Estagiários |

Sumário

O “Profissional de mesa de 1ª” ou “Chefe de Turno” é o responsável pelo serviço de mesa, é ele que faz com que os clientes/hóspedes se sintam bem servidos. Assegura-se de que a sequência do serviço do restaurante está a ser seguida para manter a qualidade de serviço de acordo com os procedimentos e os standards da unidade.

Deveres e Responsabilidades

1. Dá as boas vindas aos clientes/hóspedes;
2. Assegura-se de que tudo é servido correctamente e quente;
3. Muda cinzeiros sempre que necessário;
4. Informa o Director de Restaurante de qualquer irregularidade ou reclamação;
5. É conhecedor de todos os pratos das ementas em operação e a sua confecção;
6. Está apto a servir os clientes/hóspedes com eficiência e rapidez;
7. Responsabiliza-se pelo serviço dos profissionais de mesa mais recentes;
8. É responsável pela limpeza do restaurante/bar e zona de serviço;
9. Assegura-se de não faltar material nas mesas;
10. Cumprimentar o cliente/hóspede quando estes nos deixam.

Orientação

Reuniões de coordenação, assim como formação e orientação da Direcção

JOB DESCRIPTION

POSIÇÃO: Profissional de Mesa de 2ª
DEPARTAMENTO: Comidas e Bebidas
SUPERVISIONADO POR: Director de Restaurante
SUPERVISIONA: Estagiários

Sumário

O Profissional de mesa de 2ª é responsável pelo transporte de comida e bebida da cozinha para o restaurante com o máximo de eficiência e rapidez quanto possível.

Deveres e Responsabilidades

1. Prepara diariamente todo o “set-up” dos Bufetes (Pequeno almoço, almoço e jantar) como a montagem das iguarias para o mesmo;
2. Limpa as mesas, cadeiras, louça, copos e talheres assim como todo o material para a Mise-en-Place;
3. Efectua o serviço diário com o máximo de rapidez e eficiência;
4. Muda cinzeiros com frequência;
5. Informa os seus superiores de qualquer anomalia ou erro que ocorra durante o serviço;
6. Toma conta dos pedidos dos clientes/hóspedes;
7. Cumprimenta os clientes/hóspedes e agradece quando estes nos deixam;
8. Limpa as mesas e volta a prepara-las;
9. É conhecedor do plano do restaurante / cozinha / bar;
10. É conhecedor da composição dos pratos da ementa em operação, bem como do tempo de preparação e confecção dos mesmos;
11. Assiste às reuniões do restaurante.

JOB DESCRIPTION

| | |
|----------------------------|---|
| POSIÇÃO: | Barman de 1ª e 2ª |
| DEPARTAMENTO: | Comidas e Bebidas |
| SUPERVISIONADO POR: | Director Restaurante e Supervisor de Restaurantes e Bares |
| SUPERVISIONA: | Estagiários |

Sumário

O Barman de 1ª ou 2ª é o responsável pelo serviço de bar/mesa, é ele que faz com que os clientes/hóspedes se sintam bem servidos. Assegura-se de que a sequência do serviço do restaurante/bar está a ser seguida para manter a qualidade de serviço de acordo com os procedimentos e os standards da unidade.

Deveres e Responsabilidades

11. Dá as boas vindas aos clientes/hóspedes;
12. Assegura-se de que tudo é servido correctamente;
13. Muda cinzeiros sempre que necessário;
14. Informa o Director de Restaurante de qualquer irregularidade ou reclamação;
15. É conhecedor de todos os bebidas/pratos das ementas em operação e a sua confecção;
16. Está apto a servir os clientes/hóspedes com eficiência e rapidez;
17. Responsabiliza-se pelo serviço dos barmans/profissionais de mesa mais recentes;
18. É responsável pela limpeza do bar/restaurante e zona de serviço;
19. Assegura-se de não faltar material nas mesas/balcão;
20. Cumprimentar o cliente/hóspede quando estes nos deixam.

Orientação

Reuniões de coordenação, assim como formação e orientação da Direcção

CONCEITO COMIDAS E BEBIDAS

Restaurante Buffet

Horário: Pequeno Almoço - 07h30 às 10h00 / Jantar - 18h30 às 21h00

Capacidade: 270 lugares.

Localização: Piso 0 – Junto à piscina exterior

Descrição: Restaurante principal aberto para pequenos almoços, jantares e grupos. Hóspedes do hotel e público em geral. Sala com capacidade de subdivisões para diversos eventos

Especialidade: Cozinha ao vivo com produtos frescos.

Bufete Diário: 7 Bufetes distintos alusivos a vários temas (2 semanas)

Standard:

- 1 Estação móvel com Saladas Simples.
- 2 Estações móveis com Saladas Compostas.
- 1 Estação móvel com Sobremesas.
- 1 Estação móvel com Quentes – Carnes, Peixes, Acompanhamentos
- 1 Estação fixa com Quentes – Carnes e Peixes - Cozinha ao vivo.
- 1 Display de Pão fresco em grande variedade.
- Vinho da casa, cerveja, sumos, refrigerantes e águas minerais.

Set-up Mesas: Toalha, Toalhete, Garfo de entrada, Faca de entrada, Garfo de Carne, Faca de Carne, Garfo de Sobremesa, Colher de Sobremesa, Faca de Manteiga, Prato, Copo para Água, Copo para Vinho, Guardanapo a pano, Saleiro, Pimenteiro, Solitário

Bufete Pequeno Almoço:

Standard: Grande variedade de frutas frescas, frutas em calda, iogurte (natural, fruta), Cereais variados, geleias diversas, manteigas com e sem sal, dois tipo de queijo, carnes frias, grande display de pão 6 variedades, Ovos à escolha, salsichas, bacon, panquecas. Leite, Chá, Café, Chocolate, 2 variedades de sumos, águas minerais

Set-up Mesas: Toalha, Toalhete, Garfo de entrada, Faca de entrada, Chávena a Chá, respectivo pires e colher, Guardanapo a papel, Saleiro, Pimenteiro.

Decoração: Sempre que possível apropriada ao tema do Bufete.

Serviço: Restaurante constituído por brigadas móveis adaptadas em número ao volume de clientes em regime de meia pensão

Restaurante À Lá Carte

Horário: Aberto Diariamente – 10h00 às 22h30

Capacidade: 90 lugares

Localização: No exterior da unidade

Descrição: Restaurante direccionado para o mercado local com óptima relação qualidade preço. Cozinha Regional. Aberto para almoços e jantares.

Especialidade: Pratos de Peixe e Marisco

Set-up Mesas:

Sala Interior: Toalha, Garfo de Carne, Faca de Carne, Copo para Vinho, Guardanapo a pano, Saleiro, Pimenteiro.

Esplanada: Apenas para refeições - Toalha, Base para pratos, Garfo de Carne, Faca de Carne, Prato Principal, Guardanapeiro, Galheteiro.

Decoração: Minimalista, fresca, moderna.

Serviço: Restaurante constituído por brigadas fixas:

- 1 a 2 elementos ao balcão (quando possível)
- 2 elementos para sala interior (quando possível)
- 3 elementos para Esplanada (quando possível)
- 1 Chefe de Sala permanente

Bar Hotel

Horário: 18h00 às 24h00 – Inverno

Capacidade: 50 lugares.

Localização: Piso 3

Descrição: Ponto de encontro no Hotel para um aperitivo ou digestivo.
Sítio indicado para relaxar e conversar com os amigos.
Hóspedes do hotel e público em geral.

Especialidade: Cocktails com e sem álcool atractivos com boa relação preço.

Standard: Cervejas nacionais, águas minerais com e sem gás, refrigerantes, sumos frescos e naturais, bebidas quentes, vinhos madeira e porto, sherry, gin, vodka, rum, whisky, cognac, brandy, licorés, longdrinks, Vinhos nacionais e não nacionais, espumantes e champanhe. Snacks leves a pedido.

Entretenimento: Noites especiais (noite da poncha, noite de gala, noite cocktail, etc.).
Música ao vivo diariamente
Grupo Tradicional de Dança regional – Sábados
Happy Hour.
Mesa de Bilhar.
Mesas de Jogo (cartas, damas, etc.).

Decoração: Variada, sempre relacionada com o tema da noite.

Bar Piscina

Horário: 10h00 às 18h00 – Inverno / 10h00 às 20h00 - Verão

Capacidade:

Localização: Piso 0 – Junto à piscina exterior

Descrição: Ambiente ao ar livre. Óptima selecção de saladas, snacks e pratos leves. Hóspedes do hotel e público em geral.

Especialidade: Saladas frescas com carnes, peixes e mariscos

Especial: Nos meses de verão, aos sábados, é realizado um barbecue para os clientes em regime de meia pensão.

Set-up Mesas: Colocado aquando da chegada do cliente:
Toalha Branca, Garfo a Carne, Faca a Carne, Guardanapo de Pano, Copo a Água, Galheteiro, Saleiro e Pimenteiro

Serviço: Ponto de venda constituído por brigadas móveis adaptadas em número ao volume de clientes (taxa de ocupação da unidade).

Sala Reuniões

- Horário:* De acordo com as necessidades
- Capacidade:* 80 lugares.
- Localização:* Rés do chão
- Descrição:* Sala de entretenimento com pista de dança, sistema de som Dolby Surround. Ecran gigante.
Local ideal para reuniões, seminários, conferências, exposições, etc..
Hóspedes do hotel e publico em geral.
- Standard:* Cervejas nacionais e não nacionais, águas minerais com e sem gás, refrigerantes, sumos, sherry, gin, vodka, rum, whisky, cognac, brandy, licores, longdrinks, espumantes e champanhe.
- Entretenimento:* Discoteca.
Transmissões de eventos desportivos (Formula 1, Futebol, Ténis, etc.).
Transmissões de notícias/acontecimentos importantes.
Filmes para adultos e crianças (sistema DVD).
Festas especiais.
- Decoração:* Apenas em festas especiais.

Bar Exterior

Horário: 10h00 às 24h00 - Verão

Capacidade: 76 lugares

Localização: No exterior da unidade

Descrição: Ambiente ao ar livre. Óptima selecção de snacks e pratos leves.
Excelente relação qualidade/preço
Hóspedes do hotel e público em geral.

Especial: Pacotes diários de comidas e bebidas (menu hambúrguer, menu sandes, etc.)
Promoções relacionadas com festas especiais (cerveja, vodka, etc.).

Set-up Mesas: Colocado aquando da chegada do cliente:

Entretenimento: Festas especiais relacionadas com o Verão (festa da cerveja, vodka, etc.).

Decoração: Apenas em festas/eventos especiais e sempre relacionada com os temas.

Serviço: Ponto de venda constituído por uma brigada fixa:
1 elemento no balcão
2 elementos na zona de esplanada (quando possível)

Café exterior

- Horário:* 09h00 às 19h00 – Segunda feira a Domingo
- Capacidade:* Não existem lugares sentados.
- Localização:* No exterior do hotel
- Descrição:* Café virado para o mercado local com óptima relação preço/qualidade.
Bebidas quentes.
Sumos frescos feitos na ocasião.
Bebidas alcoólicas.
Comidas leves (boa variedade de bolos, tartes, sandes, pizzas, etc).
Publico em geral e hóspedes do hotel.
- Especial:* Ótimo ponto de promoção para eventos a decorrer fora e dentro da unidade
- Decoração:* Apenas em alturas do ano festivas (páscoa, natal, etc.).

SERVIÇO DE QUALIDADE

Para operar correctamente um restaurante seja qual for o seu tipo e classe, terá de possuir uma variedade de requisitos de acordo com a filosofia da empresa e os objectivos a atingir:

1. Local apropriado;
2. Equipamento tecnicamente correcto e funcional;
3. Ambiente e comodidade adequado ao estilo de restaurante;
4. Higiene dos locais de trabalho e dos locais públicos;

Apesar dos requisitos referidos é indispensável que os colaboradores, em especial os de atendimento, preencham certos pontos para produzir um serviço eficiente.

Dentro dos pontos essenciais para o profissional de mesa e bar perfeito salientamos os seguintes:

1. Saúde mental
2. Saúde física
3. Asseio pessoal
4. Hábitos agradáveis e boa educação
5. Cortesia e modos respeitosos
6. Reconhecimento
7. Honestidade
8. Domínio próprio
9. Espírito de cooperação
10. Relações entre colegas

Saúde Mental

O profissional de mesa e bar deverá possuir temperamento estável e harmonioso conseqüente de bons costumes e vida calma. Os hábitos pessoais podem criar ou destruir boas qualidades profissionais. Os sentimentos depressivos constituem defeitos que tornam difícil a aquisição das boas qualidades

Pratica-se a política do “Sorriso natural”. Embora de princípio nos custe um pouco as pessoas que lidam connosco, vendo-nos alegres, procurarão sem dar por isso, comungar do nosso aparente segredo de felicidade.

A boa disposição e a maneira razoável de encarar a vida terá um efeito positivo na qualidade do nosso trabalho.

Saúde Física

Saúde exuberante e energia são qualidades que o profissional de mesa e bar deve possuir para produzir trabalho eficiente. A alimentação equilibrada e o repouso são elementos fundamentais para a boa saúde física. O trabalho de pé durante longas horas causa grande cansaço ou fadiga. Impõe-se relaxar o suficiente fora do trabalho porque está provado que nada pode substituir o sono na recuperação das energias perdidas no trabalho.

Asseio Pessoal

A higiene pessoal é muito importante nos colaboradores de Comidas e Bebidas pois evita que os micróbios se transmitam para a comida.

1. Mãos e unhas,
 - Lavadas com frequência. Unhas curtas para os homens e médias ou curtas para as senhoras.
2. Hálito,
 - Lave os dentes depois das refeições. Tenha sempre uma escova e pasta de dentes no seu cacifo.
3. Limpeza do corpo,
 - Tome sempre duche antes de começar a trabalhar;
 - Use um desodorizante todos os dias;
 - Mude de roupa interior com frequência;
 - Vestuário (farda) rigorosamente limpo e engomado;
 - Meias pretas (homens) Meias cor de pele (senhoras);
 - Sapatos pretos, tipo clássico devidamente engraxados;
 - Evitar o uso exagerado de maquilhagem, pulseiras e anéis nas senhoras.

OBS ! A apresentação dos colaboradores em qualquer sector de uma unidade hoteleira e em especial no Departamento de Comidas e Bebidas é um factor MUITO IMPORTANTE, para o sucesso dessa empresa.

Hábitos agradáveis e boa educação

Devemos evitar os hábitos grosseiros ou desagradáveis pois provocam o afastamento dos clientes/hóspedes. Nestes hábitos podemos incluir entre outros os seguintes:

- Abrir a boca;
- Esfregar excessivamente as mãos;
- Passar a mão no cabelo;

Estes maus costumes devem ser eliminados pois para além de causar má impressão ao cliente/hóspede, a sua prática apegam graves doenças e numerosos micróbios transmitidas sem querer aos alimentos/produtos e utensílios em que tocamos.

Cortesia e modos respeitosos

Uma das grandes qualidades que deve caracterizar o colaborador de mesa e bar, é a CORTESIA. O bom profissional de mesa e bar deve ser sempre correcto e delicado em todas as ocasiões e situações, com os clientes/hóspedes e com os seus colegas de trabalho, quer seja na sua secção ou numa outra. A cortesia dos profissionais é uma grande qualidade que valoriza e eleva a “classe” do estabelecimento.

Reconhecimento

Todos os colaboradores devem agradecer com elegância, sem gestos de servilismo e sem ter em conta as gratificações. O facto do cliente/hóspede nos dar o prazer de tomar as refeições nos nossos restaurantes é por si só já um facto de prazer e orgulho profissional.

Honestidade

A honestidade é essencial em qualquer ramo de actividade. O colaborador que serve uma determinada bebida e factura outra, ou que fornece uma porção deliberadamente mais avantajada que o normal, etc., prejudica os interesses da unidade e põe a descoberto a falta de honestidade. Os resultados podem ser a perda do posto de trabalho e muitas vezes pôr em risco a própria viabilidade económica da empresa.

Auto Domínio

O colaborador de mesa e bar precisa, muitas vezes de possuir uma paciência extraordinária para suportar certos clientes/hóspedes que se apresentam mal humorados e impacientes. É extremamente importante que se evite discussões a qualquer custo, por mais pequenas que sejam. Sempre dentro do “espírito comercial” devemo-nos lembrar das seguintes regras:

1. O cliente/hóspede tem sempre razão;
2. Mesmo que o cliente/hóspede não tenha razão, lembre-se sempre da primeira regra.

Por vezes surgem situações cuja resolução não depende do colaborador que está frente ao cliente/hóspede. Nestes casos deve-se sempre chamar um Superior Hierárquico.

Espírito de Cooperação

Os colaboradores devem sempre auxiliar-se uns aos outros. Isto é um princípio de solidariedade profissional. As organizações/empresas só podem atingir os seus objectivos desde que exista coordenação dos esforços de todos os seus colaboradores (espírito de equipa). Não têm qualquer justificação por isso os ciúmes ou a inveja entre os colegas especialmente entre componentes da mesma organização/empresa.

Relações entre colegas

Como princípio, é necessário ter em conta o respeito, consideração, compreensão, sinceridade e colaboração entre os colegas, tanto supervisores como supervisionados. É necessário manter um espírito de respeito e camaradagem entre todos os profissionais.

O excesso de confiança não é aconselhável pois pode produzir resultados contraproducentes. A confiança demasiada entre colegas ou até mesmo com os clientes/hóspedes, tarde ou cedo produz conflitos de personalidade que, de uma maneira geral, não traduzem nada de útil. É necessário ter presente a convivência de aprender a obedecer para que no futuro, se saiba mandar. Sempre que um profissional de mesa e bar se ausente do serviço, deverá comunicar ao colega que o substitui todas as ocorrências. Estabelece deste modo a necessária eficiência no serviço.

O horário de trabalho deverá ser sempre cumprido, segundo está estabelecido para cada colaborador; qualquer mudança pretendida deverá ser comunicada ao Director de Restaurante com a respectiva antecedência.

Como tratar o Cliente/Hóspede

Embora sem servilismo os clientes/hóspedes devem ser tratados com toda a cortesia e bom senso que é esperada da nossa unidade. Todos os colaboradores dos restaurantes e bares devem ser o mais cortês e simpático possível para com os clientes/hóspedes e em todas as circunstâncias.

A entrada e saída de qualquer cliente/hóspede nos nossos pontos de venda deverá ser sempre feita com um sorriso agradável. Mesmo que o colaborador esteja ocupado, o sinal de um sorriso demora muito pouco tempo e significa muito para o cliente/hóspede.

Quando um cliente/hóspede puxar de um cigarro, sempre que possível, o colaborador deverá imediatamente acender o mesmo. Se por acaso outro cliente/hóspede fizer o gesto para o acender, o colaborador não intervirá.

Quando, ao entregar a conta a um cliente/hóspede, este faça a menção de assinar, ser-lhe-á prontamente emprestado uma esferográfica.

Quando o cliente/hóspede se levantar, o colaborador dirigirá-se imediatamente à respectiva mesa, afastando as cadeiras e facilitando-lhes a saída.

Sempre que os colaboradores do restaurante e bar sejam interrogados pelo cliente/hóspede sobre qualquer assunto que desconheçam, não dizem "NÃO SEI" ou "NÃO FAÇO IDEIA" mas antes "VOU-ME INFORMAR". Pode ter a certeza que na unidade existe alguém que poderá satisfazer a pergunta do cliente/hóspede. Mesmo que não consiga obter a respectiva informação, dar-se-á sempre uma resposta ao cliente/hóspede, provando deste modo que o seu pedido não ficou esquecido.

Todos os pedidos dos clientes/hóspedes, assim como todos os seus gostos serão respeitados, nunca mostrando espanto, mesmo que os referidos pedidos sejam fora do vulgar. Sempre que seja pedida iguarias não existentes nos restaurantes, e que a cozinha não possa fazer, tentar-se-á satisfazer o pedido do cliente/hóspede sugerindo-lhe outras semelhantes.

É necessário que os colaboradores tenham conhecimento exacto de tudo o que existe no restaurante e bar a fim de tornar o serviço o mais eficaz possível. Os colaboradores devem permanecer um pouco desviados das mesas dos hóspedes, não escutando as conversas dos mesmos. Nunca deverão intervir em qualquer dialogo a não ser que para isso tenham sido chamados.

No desempenho das suas funções, nenhum colaborador fumará ou mascará pastilhas elásticas.

Deve procurar ser o mais sóbrio possível e gesticular muito pouco no desempenho das suas funções. Nunca deve manter uma conversa com colegas, a não ser que motivos de serviço a isso obriguem. Nestas circunstancias fá-lo em voz baixa de maneira que os clientes/hóspedes não ouçam.

As bebidas ou outros produtos devem servir-se em doses exactas, de maneira a não prejudicar a unidade, nem enganar o cliente/hóspede.

Nas conversas com os clientes/hóspedes o colaborador deve ter sempre em conta o que diz, nunca discutindo POLÍTICA, FUTEBOL OU RELIGIÃO, especialmente se as suas ideias estiverem em desacordo com as dos clientes/hóspedes.

ABERTURA E FECHO DOS RESTAURANTES

Política de Abertura

O colaborador das mesas recolherá a chave do colega na recepção 45 minutos antes da sua abertura. A folha de registos das chaves será assinada pela pessoa que levanta a chave e pela pessoa que entrega. Terá de ser preenchido o dia e a hora da recolha no acto do mesmo. A pessoa que recolhe a chave deverá abrir o restaurante e verificar a sua limpeza e o equipamento a ser utilizado no serviço do dia, de acordo com a lista que se segue.

O Director de Restaurante verifica se os colaboradores estão preparados através da verificação das fardas, crachás, e aparência global (cabelo, maquilhagem, etc.). O Director de Restaurante distribui os turnos e após verificar se tudo e todos estão prontos para servir, abre o restaurante.

Check List de Abertura do Restaurante *-GERAL-*

Pequeno Almoço

1. As janelas e os vidros sem pó ou manchas;
2. Açúcar, sal, pimenta cheios e limpos;
3. As jarras estão limpas e as flores frescas (caso exista);
4. As mesas têm a Mise-en-Place correcta e limpa;
5. Todas as luzes funcionam (ausência de lâmpadas fundidas);
6. A música ambiente funciona e está ligada. Música apropriada e volume correcto;
7. O bufete está pronto na sua composição;
8. A zona de serviço está preparada para o serviço de cafés e chás;
9. Está preparado material para repor as mesas que vão ficando livres;
10. Existem talheres no bufete para os hóspedes se servirem;
11. Chão e paredes limpas e quadros equilibrados.

Almoço e Jantar

1. As janelas e os vidros sem pó ou manchas;
2. Açúcar, sal, pimenta, mostarda, azeite e vinagre cheios e limpos;
3. As jarras estão limpas e as flores frescas (caso exista);
4. As mesas têm a Mise-en-Place correcta e limpa;
5. Todas as luzes funcionam (luzes a meio);
6. A música ambiente funciona e está ligada. Música apropriada e volume correcto;
7. O stock mínimo dos vinhos está devidamente arrumado;
8. Os baldes de gelo estão limpos e prontos para o serviço;
9. O bufete está pronto na sua composição e todas as ementas (À La Carte, Table d'hôte) estão limpas e prontas;
10. Chão e paredes limpas e quadros equilibrados.

Política de Fecho

A Mise-en-Place dos turnos anteriores é retirada. Toda a louça, talheres, copos e restantes materiais do jantar deverão ser colocados no devido lugar na Zona de Serviço.

De seguida dá-se início à montagem da Mise-en-Place para o Pequeno Almoço do dia seguinte.

Esta operação só deverá (sempre que possível) ter início após a saída de todos os hóspedes do restaurante.

O Director de Restaurante antes de sair deverá fazer uma verificação geral de modo a se certificar que está tudo fechado e as luzes apagadas.

Após o fecho, a preparação da requisição, a entrega do movimento do P.O.S. e a chave são devolvidos ao colega da recepção voltando a indicar o nome, a hora e o dia da pessoa que entrega e da pessoa que recebe. Será assinado por profissionais de ambos os departamentos.

Check List de Fecho do Restaurante -GERAL-

1. Verificação da cutelaria para ver se há algo perdido ou partido;
2. Requisições para a reposição dos stocks;
3. Louça, talheres, copos e restantes materiais completos, limpos e arrumados;
4. Mesas e louça limpas e prontas para o Pequeno Almoço do dia seguinte;
5. Baldes de gelo vazios, limpos e arrumados na Zona de Serviço;
6. Toda a roupa contada e com respectiva folha de requisição;
7. Todos os aparadores fechados;
8. Zona de Serviço limpa, lixo retirado;
9. Todas as luzes apagadas;
10. Música ambiente desligada;
11. Restaurante fechado, e chaves entregues pelo colaborador na recepção. Assinatura da folha.

REUNIÃO DE SERVIÇO

A reunião de serviço é dirigida pelo Director de Restaurante.

Os objectivos desta reunião são:

1. Verificação do asseio e aparência dos colaboradores (sapatos, cabelo, barba, maquilhagem, uniformes, crachás, etc.);
2. Revisão das reservas;
3. Informar os colaboradores sobre algum hóspede V.I.P. e algum tratamento especial se houver;
4. Informar os colaboradores sobre o sistema de pagamento (do grupo ou do V.I.P.) se os houver;
5. Dialogar sobre o serviço do dia anterior;
6. Informar os colaboradores sobre alguma informação útil do Hotel (caso exista);
7. Dar alguma informação sobre técnicas de serviço (caso exista algum serviço especial);
8. Ler e explicar a composição dos pratos do Menu (Table d'hôte ou À La Carte);
9. Recomendar vinhos que interessa vender;
10. Determinar os turnos de acordo com as necessidades do serviço.

COMO LIDAR COM UMA RESERVA

O profissional deverá seguir o seguinte procedimento:

1. Cumprimenta a pessoa que está a fazer a reserva;
2. Pergunta o nome do cliente;
3. Peça o número de telefone caso o cliente não esteja hospedado no hotel ou o número do quarto caso seja um cliente da nossa unidade;
4. Pergunta a data e verifica no livro de reservas se esta data está livre;
5. Pergunta para que horas é a reserva;
6. Se for mais de 6 pessoas encaminhe a reserva para o Director de Restaurante. Na sua ausência, encaminhar a pessoa ou a chamada para o Director de F&B;
7. Para grupos muito grandes ou algum cliente/hóspede especial, tire toda a informação possível e informe o cliente/hóspede de que o Director de Restaurante ou o Director de F&B entrará em contacto para acertar os detalhes finais e confirmação, se este não o poder atender no momento;
8. Agradeça sempre à pessoa que está a fazer a reserva, tratando-a pelo nome.

NOTA: se a reserva for feita for outro departamento, deverá ser comunicada ao Director de Restaurante ou Director de F&B o mais breve possível.

COMO LIDAR COM UMA RECLAMAÇÃO

1. Primeiro ESCUTE o cliente/hóspede e PERCEBA a sua reclamação. Caso for necessário, repita a reclamação ao cliente/hóspede para confirmar que entendeu o problema;
2. Peça desculpa;
3. Agradeça ao cliente/hóspede por trazer o assunto à sua atenção;
4. Diga ao cliente/hóspede o que vai fazer sobre o assunto;
5. Faça o que promete e verifica que o problema fica resolvido;
6. Volte ao pé do cliente/hóspede e certifique-se de que ele está satisfeito;
7. Caso não consiga resolver o problema, contacte um colega, nunca deixando um problema por resolver;
8. Informe o seu superior hierárquico da situação logo que possível, mesmo que o problema já esteja resolvido.

POLÍTICA E PROCEDIMENTOS

Roupa

- Está estabelecido um stock mínimo de roupa no restaurante;
- A roupa suja depois de retirada das mesas é colocada no cesto de roupa suja;
- Nunca junte roupa suja com roupa limpa (tente sempre colaborar com a secção da lavandaria);
- O Director de Restaurante deve estar sempre atento para qualquer utilização errada da roupa (para limpar e afinar copos, talheres, etc.. O USO DA ROUPA PARA ESTES FINS, É ESTRITAMENTE PROIBIDA);
- Depois de cada turno os profissionais deverão contar a roupa. Seguidamente é entregue na lavandaria com a respectiva requisição;
- A pessoa responsável pela troca da roupa tem de verificar que recebeu e entregou o mesmo número de peças registadas na requisição. Qualquer diferença deve ser registada para mais tarde ser reposta

- Todas as toalhas devem ser colocadas com o lado direito para cima, as dobras devem estar centradas na mesa com as pontas nas esquinas de modo a que cubram as pernas das mesas;
- Quando se coloca uma toalha, é necessário ter cuidado para não fazer vincos pois estraga o aspecto geral da mesa;
- Os guardanapos podem ser dobrados das mais variadas maneiras, mas sempre tendo em consideração que os clientes/hóspedes sabem que o dobrar do guardanapo implica mexer no mesmo por isso o manuseamento dos mesmos deve ser o menos possível.

Inventário de Mesa (table-top)

Louças, copos, talheres, toalhas e restantes materiais

- O stock deve ser repostado diariamente depois de cada turno para que se mantenha o stock mínimo;
- A folha de inventário deve ser preenchida, indicando também as quebras e percas;
- O Director de Restaurante é o responsável pelo stock;
- Será feito um inventário mensal;
- O stock mínimo da roupa é mantido através de um inventário feito semanalmente;
- Qualquer perca será registada.

Limpeza do Restaurante

Diariamente

Os colaboradores dos restaurantes e bares são os responsáveis pela limpeza ao fim de cada turno no que respeita à arrumação das ementas, roupa, talheres, copos e áreas de serviço.

Ao fim de cada turno, o profissional depois de ter levantado todo o material das mesas, limpa as cadeiras (migalhas).

O serviço de Andares aspira o chão, limpa as cadeiras, limpa a entrada da zona de serviço, as janelas, a mobília, remove o pó dos quadros, etc..

É da responsabilidade do pessoal dos restaurantes e bares retirar o lixo depois de cada turno.

Todos os colaboradores dos restaurantes e bares fazem a limpeza aos armários dos vinhos e restantes bebidas e são responsáveis por limpar e afinar todos os materiais que estão em operação.

ALMOÇO / JANTAR

Ordem de serviço

1. Acolher o cliente/hóspede dentro de trinta segundos;
2. Sempre que receber um cliente/hóspede, faça-o com “eye-contact” e um sorriso;
3. Perguntar ao cliente/hóspede se deseja tomar um aperitivo;
4. Cliente/hóspede recebe a ementa;
5. O aperitivo pedido deverá ser servido dentro de cinco minutos;
6. Ordem do cliente/hóspede é tirada ao servir o aperitivo;
7. Cliente/hóspede recebe o pão e a manteiga dentro de dois minutos;
8. Cliente/hóspede recebe o vinho pedido dentro de dois minutos;
9. Sempre que o profissional de mesa vem ao encontro do cliente/hóspede, faz “eye-contact” e sorri;
10. A entrada é servida dentro de cinco minutos após o aperitivo ter sido removido;
11. Caso o cliente/hóspede não tenha pedido entrada o prato principal é servido dentro de 20 minutos após o cliente se sentar;
12. Durante o jantar o profissional de mesa pergunta aos clientes/hóspedes se estão satisfeitos;
13. Pratos sujos removidos dentro de cinco minutos após todos os clientes/hóspedes terem terminado a refeição;
14. Ordem da sobremesa é feita após remoção do prato principal;
15. Ordem do café é feita após a sobremesa;
16. No serviço final é oferecido ao hóspede (cognac, brandy, etc.);
17. Cinzeiros limpos sempre antes de ter mais do que duas pontas de cigarro;
18. Conta está correcta e apresentada dentro de dois minutos após pedido;
19. Processo de pagamento é completado em menos de oito minutos;
20. Agradecimentos e adeus do profissional de mesa ao cliente/hóspede, Clientes/hóspedes são convidados a voltar.

Factores importantes para Almoço/Jantar:

1. Reserva feita com simpatia e de acordo com as normas da casa;
2. Exteriores limpos e bem arranjados;
3. Entrada limpa e organizada;
4. Mesas e cadeiras limpas, sem manchas, restos e bem mantidas;
5. Ementas limpas e apresentáveis;
6. Roupa de mesa limpa, sem manchas e bem mantidas;
7. Luzes não muito fortes, sem lâmpadas fundidas;
8. Pessoal está bem apresentado (de acordo com as normas da casa);
9. Fardas limpas e apresentáveis;
10. Música não muito alto nem muito baixo, música apropriada;
11. Copos e pratos limpos e não partidos;
12. Talheres sem manchas nem dobrados;
13. Plantas saudáveis e arranjadas;
14. Ausência de pó;
15. Quadros bem enquadrados;
16. Ausência de sons e odores da cozinha;
17. Chão e tapetes (se for o caso), paredes e tectos limpos e bem mantidos, sem manchas;
18. WC sem odores, equipamento está limpo e bem mantido, sem falta de material higiénico necessário;
19. Telefones limpos e bem mantidos;
20. Serviço sempre pela direita do hóspede.

Factores Importantes nas Comidas e Bebidas

1. Comida quente servida quente, comida fria servida fria;
2. Comida apresentada atractivamente, guarnições frescas;
3. Consistência de serviço, (servir o mesmo prato sempre do mesmo modo);
4. Boa textura e consistência;
5. Comida bem temperada;
6. Comidas e bebidas apresentadas como descritas ou pedidas;
7. Bebidas servidas à temperatura adequada;
8. Porções adequadas;
9. Talheres, pratos e louça adequados a cada ocasião.

Outros

1. Consistência de serviço. Servir sempre a mesma bebida da mesma maneira. Servir sempre o mesmo prato da mesma maneira;
2. Caso o restaurante esteja cheio, pedir ao cliente/hóspede para esperar no bar;
3. Se o cliente/hóspede for obrigado a esperar, informar o tempo de demora, sem exagerar (informar sempre o tempo de demora certo);
4. Caso o cliente/hóspede seja obrigado a esperar, ele deverá ser sentado dentro do tempo mencionado, ou recebe um pedido de desculpas.

Acolher o cliente/hóspede

Dar as boas vindas aos hóspedes será da responsabilidade de todos os membros do staff de serviço no restaurante.

- Cumprimente sempre o cliente/hóspede assim que ele entrar no restaurante;
- Pergunte-lhe se tem reserva;
- Acompanhe sempre os clientes/hóspedes à mesa;
- Pergunte-lhe se deseja tomar um aperitivo.

Cortesia, boa educação e um sorriso farão com que os clientes/hóspedes se sintam à vontade. O cliente/hóspede deverá saber que nos interessamos particularmente por ele, e que nos preocupamos pelo seu bem estar.

Tomar atenção especial com a chegada do cliente/hóspede. Tome sempre cuidado para cumprimentar o cliente/hóspede dentro de trinta segundos após a sua chegada ao restaurante.

Sentar o cliente/hóspede

Primeiro acompanhe o cliente/hóspede à mesa, puxe a cadeira (primeiro as senhoras) e empurre ligeiramente, acompanhando o cliente/hóspede.

Apresentação do Menu

Abra a ementa e apresente-o ao cliente/hóspede. Se houver alguma sugestão diária é este o momento oportuno para o dizer.

Se o cliente/hóspede pedir a carta de vinhos deixe-a na mesa.

Recomendações ao cliente

Antes do serviço de almoço/jantar, o Director de Restaurante deverá se encontrar com o Chefe de Cozinha para discutir quais os pratos que deverão ser sugeridos ao cliente/hóspede.

Dê ao cliente/hóspede algum tempo para se habituar ao ambiente, e para apreciar o que o rodeia. Depois, aproxime-se da mesa e ofereça-se para ajudar, aconselhando-o com a escolha do menu. Use técnicas de venda sugestivas para chamar a atenção do cliente/hóspede para a ementa dos pratos recomendados pelo chefe da cozinha.

Nunca:

Nunca sugerir o prato mais caro da ementa só por ser o mais caro;

Nunca sugerir um prato que irá dificultar o serviço (por exemplo um prato que demora muito tempo a preparar ou servir, a não ser que o serviço do dia o permita);

Nunca sugerir um prato que não saiba explicar a preparação ou conteúdo.

Sempre

Sugerir só após perguntar ao cliente/hóspede o género de comida que prefere (peixe, carne, aves, etc.):

Sugerir sempre especialidades do chefe desde que estes pratos sejam rápidos de preparar e servir;

Sugerir tomando em consideração a margem de contribuição do prato.

Tirar a ordem do almoço/jantar

Tomar nota de um pedido é um ponto importante para um bom serviço.

1. Todos os pedidos são anotados num plano de mesa para depois evitar perguntar aos clientes/hóspedes o que cada um vai comer;
2. Assegure-se de que não há mal entendidos antes de levar o pedido para a cozinha;
3. Entregar o pedido na cozinha;

Tomar nota do pedido de bebidas e vinho

1. Depois de tirar a ordem de comida, entregue a carta de vinhos ao cliente/hóspede. É neste momento que deverá perguntar se o cliente/hóspede deseja água mineral;
2. Aproxime-se da mesa e peça ao cliente/hóspede se deseja uma recomendação;
3. Faça a sua recomendação da selecção de vinhos do restaurante.

NOTA: nunca é aconselhável recomendar vinhos caros ao cliente/hóspede, mas sim de preço médio. No caso do cliente/hóspede preferir um vinho de grande qualidade, sugira ao cliente/hóspede um vinho, tendo em conta a comida que foi pedida. Perguntar sempre o número de garrafas que o cliente/hóspede deseja. Caso for pedido uma garrafa para sete pessoas, essa garrafa terá que ser dividida entre as sete pessoas.

Serviço de Bebidas

1. O serviço de bebidas não tem de ser rápido mas sim eficiente;
2. Nunca se serve bebidas antes do cliente/hóspede acabar o aperitivo;
3. Nunca se dá o vinho a provar ao cliente/hóspede sem ter o pão na mesa;
4. Nunca se enche o copo a mais de meio;
5. Nunca se deixa o copo a menos de 1/3.

Serviço de Vinhos

Vinhos Brancos ou Rosé

O profissional traz o vinho, o balde de gelo e o guardanapo e coloca-o junto à mesa, numa mesa de apoio (caso exista). De seguida apresenta a garrafa ao cliente/hóspede explicando a sua origem e o ano de colheita. Abre-a, e limpa o gargalo com o guardanapo.

Coloque um pouco no copo do cliente/hóspede para provar. Aguarda a aprovação do cliente/hóspede e sirva (1/2) aos outros convidados. Por fim sirva novamente à primeira pessoa.

Coloque a garrafa no balde de gelo.

OBS! Para o serviço de todos os vinhos, sempre que um cliente/hóspede peça outra garrafa do mesmo vinho, traga um copo limpo para o cliente/hóspede provar. Se o copo anterior estiver vazio retire-o da mesa.

No caso de ser outro vinho mude os copos de todos os clientes/hóspedes.

Vinhos Tintos Novos

O profissional traz a garrafa no berço de prata (caso exista) e coloca-o junto à mesa numa mesa de apoio (caso exista). De seguida apresenta a garrafa ao cliente/hóspede explicando a sua origem e o ano de colheita. Abre-a, e limpa o gargalo com o guardanapo.

Coloque um pouco no copo do cliente/hóspede para provar. Aguarda a aprovação do cliente/hóspede e sirva (1/2) aos outros convidados. Por fim sirva novamente à primeira pessoa.

Coloque a garrafa no berço na mesa de apoio (caso exista).

Vinhos Tintos Envelhecidos

O profissional coloca a mesa de apoio (para este serviço deverá existir a mesa de apoio) junto à mesa do cliente/hóspede, com a garrafa de Decante, o copo de prova, a vela, o guardanapo e muda os copos por os maiores (Bordeaux).

De seguida apresenta a garrafa ao cliente/hóspede explicando a sua origem e o ano de colheita. Abre-a, e limpa o gargalo com o guardanapo. Com a ajuda da vela começa a Decantação.

Coloque um pouco no copo de prova para o cliente/hóspede provar. Aguarda a aprovação do cliente/hóspede e sirva (1/2) aos outros convidados. Por fim sirva novamente à primeira pessoa.

Coloque o Decante na mesa de apoio.

Espumantes e Champanhes

O profissional traz o vinho, o balde de gelo e o guardanapo e coloca-o junto à mesa, numa mesa de apoio (caso exista). Muda os copos para “flute de champanhe”. De seguida apresenta a garrafa ao cliente/hóspede explicando a sua origem e o ano de colheita. Abre-a, e limpa o gargalo com o guardanapo.

Coloque um pouco no copo do cliente/hóspede para provar (1/2 copo). Aguarda a aprovação do cliente/hóspede e sirva (1/2) aos outros convidados. Por fim sirva novamente à primeira pessoa.

Águas Minerais

Quando tirar a ordem, perguntar ‘Still’ (sem gás) ou ‘Sparkling’ (com gás). Perguntar quantas garrafas desejam. Caso 7 pessoas pedirem uma garrafa só, esta garrafa tem que servir as 7 pessoas.

OBS! Não tente vender uma segunda garrafa logo.

Serviço de Pão e Manteiga

1. Coloque o cesto de pão sempre à frente do cliente (colocar o pão no prato de pão, sempre à esquerda do cliente/hóspede quando for o caso) e a manteiga no centro da mesa, de modo que os clientes/hóspedes possam alcançar facilmente.

Serviço de Entradas

1. Apresente as entradas ao cliente/hóspede e sirva pela direita;
2. Tome sempre em atenção os minutos que separa o serviço de pratos;

Serviço de Prato Principal

1. Depois de retirar o prato de entrada, aguarde alguns minutos antes de servir o prato seguinte;
2. Nesse espaço de minutos volte à mesa verificando que os copos não estão abaixo de 1/3. Caso estejam, sirva mais um pouco de vinho e água;
3. Apresente o prato ao cliente/hóspede e sirva pela direita.

Serviço de Sobremesas

1. É apresentado ao cliente/hóspede as sobremesas do à La Carte e do Table d'hôte;
2. Sempre que um cliente/hóspede dê ordem de queijo, não se esqueça de sugerir um Porto ou Madeira Vintage.

Digestivos e Charutos

Muitos clientes/hóspedes poderão ser apreciadores de digestivos e charutos, no entanto podem estar pouco à vontade para os pedir. A venda de digestivos e charutos favorece também os lucros e por isso nunca deve ser esquecida.

Existe uma carta de bebidas que deve estar sempre no restaurante e também deverá ser apresentado ao cliente/hóspede a caixa de charutos (caso exista).

Quando se serve um digestivo, deve-se ter em consideração o seguinte:

1. A quantidade adequada;
2. Servida no copo adequado (sempre que possível);
3. À temperatura adequada.

OBS! A Tradição Portuguesa dita que nunca se fuma um charuto sem um copo de Aguardente Velha !

Sempre antes de apresentar a caixa de charutos ao cliente/hóspede, devemos verificar os mesmos para garantir que não estão demasiado seco ou húmidos.

Controlo após a refeição

1. Volte a servir café se o cliente/hóspede desejar;
2. Volte a servir água;
3. Mude os cinzeiros regularmente;
4. Em geral mantenha a mesa sempre limpa.

A Conta

Antes de entregar a conta ao cliente/hóspede, verifique:

1. O total;
2. As parcelas;
3. O número de mesa;
4. O nome do cliente/hóspede (sempre que possível).

Finalmente leve a conta correcta e verificada ao cliente/hóspede num prato/capa/bandeja pequena (silver). O cliente/hóspede paga (assina se for hóspede), o profissional de mesa leva o pagamento à caixa, devolvendo de seguida o troco ao cliente/hóspede, agradecendo-o pela sua visita ao nosso restaurante.

Despedida

Ajuda-se os clientes/hóspedes de cadeiras de rodas, ou idosos, acompanhando-os à entrada do hotel (se for o caso). Todos os clientes/hóspedes à saída do restaurante são cumprimentados de maneira pessoal, mas sempre com o mesmo sentido:

1. Muito obrigado pela visita, foi um prazer tê-los connosco. Espero que tenham gostado.
2. Estamos às vossas ordens, voltem sempre. Boa noite (ou boa tarde).

OBS ! Este cumprimento tem que ser honesto e sincero. Caso não for, poderá fazer mais estragos que benefícios.

TRABALHO EM EQUIPA

O sucesso muitas vezes depende dum sólido trabalho de equipa.

Todos os componentes da equipa ajudam-no a fazer o trabalho, sendo um membro de confiança numa equipa alguém com quem se pode contar em todo o tipo de situações.

Uma brigada de restaurante deve saber enfrentar todos os tipos de situações, quer sejam boas e menos boas. Deve ter respeito por si mesmo e pelos outros que o rodeiam. A cooperação é o que faz com que tudo aconteça.

Trabalhar como membro de uma brigada de restaurante *(construir o trabalho em equipa)*

- Prometa só o que pretende fazer para proteger a sua reputação e confiança;
- Faça o que prometeu e mais ainda. Faça-o a tempo;
- Mantenha a discrição e não use informações confidenciais para se mostrar mais importante e popular mediante os colegas;
- Mantenha-se sempre informado no que diz respeito ao seu departamento;
- Use o sentido de humor para evitar que situações graves se tornem impossíveis de resolver e que outras menores se tornem graves;
- Saiba como motivar e congratular os outros. Além de fazer o seu trabalho, nada o tornará mais importante entre os seus colegas do que a sua capacidade para fazer um comentário positivo ao esforço de cada um;
- Conheça a sua unidade, a história da unidade e os códigos de comportamento. Siga-os;
- Ofereça-se para ajudar os colegas quando tiver terminado o seu trabalho. Quando precisar de ajuda eles podem fazer o mesmo;
- Se cometer um erro sério, seja o primeiro a comunicar ao seu superior;
- Peça ao seu superior directrizes sobre determinada tarefa que tem de realizar ou se for necessário uma explicação sobre a tarefa;
- Lembre-se de que quanto melhor for o trabalho dos seus subordinados, mais fácil será o seu. Ajude-os sempre que possível.

GUIA DE ABERTURA

Restaurante Buffet

Sempre que proceder à abertura deste posto de venda, o profissional de mesas e bar deverá seguir pela ordem de numeração os seguintes pontos:

1. Ligar a máquina do café;
2. Ligar e verificar as luzes da sala;
3. Verificar o moinho do café;
4. Verificar se a Mise-en-place em todas as mesas está correcta;
5. Verificar se as cadeiras estão limpas e alinhadas;
6. Verificar se os saleiros e pimenteiros estão cheios;
7. Verificar taças com açúcar e adoçante;
8. Verificar os cinzeiros;
9. Verificar as velas;
10. Verificar todos os restantes materiais;
11. Verificar os aparadores;
12. Verificar a decoração em geral (inclusive da própria sala);
13. Verificar se as janelas e vidros estão limpos e em condições;
14. Verificar as estações;
15. Verificar se as etiquetas estão limpas e em condições;
16. Colocar as etiquetas com os respectivos nomes dos quentes;
17. Verificar as cafeteiras, leiteiras, etc.;
18. Verificar jarros com água e sumos;
19. Retirar a pressão da máquina do café;
20. Ligar as luzes das estações;
21. Colocar os respectivos talheres no bufete;
22. Verificar o bom funcionamento da máquina para a cerveja de pressão;
23. Verificar se a música da sala é adequada assim como o respectivo volume;
24. Verificar as folhas para as facturas/recibos;
25. Verificar se o P.O.S. está operacional;
26. Verificar a carta de vinhos (limpa e em condições);
27. Verificar os vinhos a servir (garrafas abertas);
28. Colocar gelo nos baldes;
29. Verificar o stock;
30. Fazer as requisições necessárias;
31. Verificar a porta de emergência;
32. Abrir as portas da sala e dar início à operação.

OBS ! É preciso ter em atenção que dependendo da operação a efectuar, pequenos almoços, almoços ou jantares, alguns pontos não se aplicam.

Restaurante À La Carte

Sempre que proceder à abertura deste posto de venda, o profissional de mesas e bar deverá seguir pela ordem de numeração os seguintes pontos:

1. Ligar a máquina do café;
2. Ligar e verificar as luzes da sala
3. Verificar o moinho do café;
4. Ligar a máquina da Gelataria – Esquina Azul;
5. Colocar os bolos no expositor;
6. Ligar a máquina de lavar;
7. Verificar se os P.O.S. estão operacionais;
8. Verificar se o fecho da redunice foi efectuado;
9. Colocar gelo nos baldes;
10. Cortar laranjas e limões;
11. Colocar guardanapos nos respectivos suportes;
12. Verificar se a Mise-en-place em todas as mesas está correcta;
13. Verificar se as cadeiras estão limpas e alinhadas;
14. Verificar se os saleiros e pimenteiros estão cheios;
15. Verificar os cinzeiros;
16. Verificar todos os restantes materiais;
17. Verificar os baldes para o lixo;
18. Fazer Mise-en-place para o pão;
19. Verificar o balcão e limpá-lo se necessário (passar sempre um pano);
20. Retirar a pressão da máquina do café;
21. Colocar os guarda sol;
22. Colocar os suportes para guardanapos nas mesas;
23. Ligar o leitor de cd's e verificar se o volume está adequado;
24. Verificar a decoração da sala e esplanada em geral;
25. Verificar se as janelas e vidros estão limpos e em condições;
26. Verificar o bom funcionamento da máquina para a cerveja de pressão;
27. Verificar o bom funcionamento das máquinas para os sumos de pressão;
28. Verificar a carta de vinhos (limpa e em condições);
29. Verificar os vinhos a servir (garrafas abertas);
30. Verificar o stock;
31. Fazer as requisições necessárias;
32. Abrir as portas do restaurante e dar início à operação

Bar Hotel

Sempre que proceder à abertura deste posto de venda, o profissional de mesas e bar deverá seguir pela ordem de numeração os seguintes pontos:

1. Ligar a máquina do café;
2. Ligar e verificar as luzes da sala;
3. Verificar o moinho do café;
4. Verificar se a música da sala é adequada assim como o respectivo volume;
5. Ligar a máquina de lavar;
6. Verificar as folhas para as facturas/recibos;
7. Verificar se o P.O.S. está operacional;
8. Verificar se o fecho da redunice foi efectuado;
9. Fazer a reposição das garrafas nas prateleiras;
10. Verificar as mesas, cadeiras e sofás (limpeza e alinhamento);
11. Verificar frigoríficos e se necessário repor produtos nos mesmos;
12. Verificar o bom funcionamento da máquina para a cerveja de pressão;
13. Verificar o bom funcionamento da máquina para os sumos de pressão;
14. Verificar o balcão e limpá-lo se necessário (passar sempre um pano);
15. Colocar cinzeiros depois de limpos;
16. Colocar cartas de bebidas depois de verificadas (limpeza e estado);
17. Verificar copos e restantes materiais (limpeza e estado);
18. Fazer a decoração no balcão tendo em conta o tema diário;
19. Verificar os baldes de gelo;
20. Retirar pressão à máquina do café;
21. Cortar laranjas e limões;
22. Colocar gelo nos baldes;
23. Reposição das taças das comidas (batata frita, amendoins, etc.);
24. Verificar a apresentação da sala galé (disposição das mesas e cadeiras);
25. Verificar se as janelas e vidros estão limpos e em condições;
26. Verificar o stock;
27. Fazer as requisições necessárias;
28. Dar início à operação.

Bar Piscina

Sempre que proceder à abertura deste posto de venda, o profissional de mesas e bar deverá seguir pela ordem de numeração os seguintes pontos:

1. Ligar a máquina do café;
2. Verificar o moinho do café;
3. Ligar a máquina de lavar;
4. Colocar frigorífico no exterior junto ao expositor dos gelados;
5. Verificação das mesas (limpeza)
6. Verificação das cadeiras (limpeza e colocação das almofadas com nó);
7. Colocar os guarda sol;
8. Verificar se o P.O.S. está operacional;
9. Verificar frigoríficos e repor produtos se necessário;
10. Colocar gelo nos baldes;
11. Cortar laranjas e limões;
12. Colocar guardanapos nos respectivos suportes;
13. Verificar se os saleiros e pimenteiros estão cheios;
14. Verificar se os galheteiros estão limpos e cheios;
15. Verificar todos os restantes materiais;
16. Verificar os baldes para o lixo;
17. Verificar o balcão e limpá-lo se necessário (passar sempre um pano);
18. Retirar a pressão da máquina do café;
19. Ligar o leitor de cd's e verificar se a música é adequada assim como o respectivo volume;
20. Fazer a decoração no balcão;
21. Verificar o bom funcionamento da máquina para a cerveja de pressão;
22. Verificar o bom funcionamento das máquinas para os sumos de pressão;
23. Verificar a carta de comidas e bebidas (limpa e em condições);
24. Colocar cinzeiros (limpos) e cartas no balcão;
25. Colocar cinzeiros e menus de plástico nas mesas;
26. Verificar o stock;
27. Fazer as requisições necessárias;
28. Dar início à operação

Bar Exterior

Sempre que proceder à abertura deste posto de venda, o profissional de mesas e bar deverá seguir pela ordem de numeração os seguintes pontos:

1. Ligar a máquina do café;
2. Verificar o moinho do café;
3. Colocar os bolos, sandes e outros no expositor;
4. Verificar se o P.O.S. está operacional;
5. Colocar gelo nos baldes;
6. Cortar limões;
7. Colocar guardanapos nos respectivos suportes;
8. Verificação das mesas (limpeza);
9. Verificação das cadeiras (limpeza);
10. Abrir as casas de banho;
11. Verificar os cinzeiros;
12. Verificar todos os restantes materiais;
13. Verificação dos frigoríficos e repor produtos se necessário;
14. Verificar os baldes para o lixo;
15. Verificar o balcão e limpá-lo se necessário (passar sempre um pano);
16. Retirar a pressão da máquina do café;
17. Ligar o leitor de cd's e verificar se o volume está adequado;
18. Reposição dos produtos nas prateleiras;
19. Verificar o bom funcionamento da máquina para a cerveja de pressão;
20. Verificar o bom funcionamento das máquinas para os sumos de pressão;
21. Verificar o stock;
22. Fazer as requisições necessárias;
23. Dar início à operação.

Café Exterior

Sempre que proceder à abertura deste posto de venda, o profissional de mesas e bar deverá seguir pela ordem de numeração os seguintes pontos:

1. Dirigir-se à secção pastelaria para fornecimento dos produtos (bolos, tartes, sandes, etc.) a colocar;
2. Dirigir-se à máquina de gelo também para fornecimento;
3. Ligar e verificar luzes (posto de venda);
4. Ligar a máquina do café;
5. Verificar o moinho do café;
6. Colocar os bolos, tartes, sandes, etc. no expositor;
7. Colocar as etiquetas com os preços correctos dos respectivos produtos;
8. Verificar se a máquina registradora está operacional (atenção ao rolo);
9. Colocar gelo no balde;
10. Cortar limões;
11. Colocar guardanapos nos respectivos suportes;
12. Verificar os cinzeiros;
13. Verificar todos os restantes materiais;
14. Verificar os baldes para o lixo;
15. Verificar o balcão e limpá-lo se necessário (passar sempre um pano);
16. Retirar a pressão da máquina do café;
17. Colocar os suportes para guardanapos no balcão;
18. Verificar prateleiras (limpas e com produtos);
19. Verificar frigoríficos e repor produtos se necessário;
20. Verificar quadro de informação (datas das promoções, etc.);
21. Verificar o stock;
22. Fazer as requisições necessárias;
23. Dar início à operação.

PROCEDIMENTOS PARA O FECHO DE CAIXA

1. Passar o cartão;
2. Introduzir o código 1 (enter), 3 (enter) e 1 (enter) para tirar o relatório diário;
3. Efectuar o fecho da REDUNICRE com o cartão de supervisor (código do cartão encontra-se no verso do mesmo);
4. Conferir o total dos cartões com o total do fecho;
5. Contar o dinheiro na sua totalidade;
6. Retirar ao montante final o correspondente ao fundo de caixa;
7. O total após a operação anterior terá que ser igual ao total em "CASH" do relatório diário;
8. Colocar o dinheiro em envelope de "depósito directo" devidamente assinalado com NOME DA OUTLET, DATA e TOTAL (numérico e extenso) com a ASSINATURA bem legível do colaborador que executou o fecho de caixa;
9. Juntar e conferir todos os débitos aos quartos assim como os officer checks e talões dos cartões de multibanco e crédito;
10. Entregar o envelope com a caixa na Recepção, conferir junto da mesma se os valores estão lançados correctamente e assinar.

NOTA: Todos os colaboradores antes de abandonarem o local de trabalho / serviço devem verificar se existe alguma mesa em aberto nos seus cartões.

Caso exista alguma situação, a mesma deverá ser comunicada ao chefe de serviço.

50 REGRAS QUE MAIS PERTUBAM OS CLIENTES / HÓSPEDES

1. Quando são abandonados à entrada do restaurante, sem saber onde se sentar e sem ser cumprimentados;
2. Quando os cinzeiros têm mais de duas pontas sem ser limpos;
3. Quando os copos a água e de vinho não são cheios;
4. Quando a comida quente vem em pratos frios;
5. Quando a comida quente não está quente e a comida fria não está fria;
6. Quando um telefone toca mais de cinco vezes sem ser atendido;
7. Quando um cliente/hóspede espera em pé mais de 30 segundos;
8. Quando os talheres estão manchados e sujos;
9. Quando os copos estão baços (mal afinados) ou apresentam marcas de baton ou dedadas de clientes(hóspedes anteriores)
10. Quando as ementas estão rasgadas ou sujas, ou quando não existem ementas suficientes para todos os clientes/hóspedes;
11. Quando o pão está seco e velho;
12. Quando os clientes/hóspedes esperam 3 minutos sem terem feito o pedido da bebida;
13. Quando a comida espera na roda para ser levada para a mesa;
14. Quando os talheres estão tortos nas mesas;
15. Quando o tampo da mesa não está centrado;
16. Quando os açucareiros e colheres estão sujos;
17. Quando os saleiros e pimenteiros estão gordurosos ou meios vazios;
18. Quando falta qualquer comida ou bebida no restaurante ou no bar;
19. Quando as saladas não estão à temperatura ambiente;
20. Quando os colaboradores agem como se estivessem a fazer um favor ao cliente/hóspede;
21. Quando os coffee breaks ou banquetes começam tarde;
22. Quando as bebidas com gás são servidas sem gás;
23. Quando papeis ou bocados de comida não são imediatamente apanhados do chão;
24. Quando as comidas e bebidas ficam nos quartos (caso exista um pedido) após pedido do cliente/hóspede para as retirar;

25. Quando não sentam os clientes/hóspedes e estes vêem mesas vazias;
26. Quando o cliente/hóspede paga bem por comida e bebida de qualidade e recebe sem qualidade;
27. Quando um cliente/hóspede, após viajar durante horas um antes de uma viagem longa não consegue obter uma sandwiche rápida ou uns ovos (Quente ou Frescos);
28. Quando os restaurantes ou bares abrem tarde e fecham cedo. As horas normais de funcionamento estão à disposição de cada cliente;
29. Quando as cadeiras estão sujas, manchadas ou têm migalhas;
30. Quando os clientes/hóspedes vem tomar o pequeno almoço e não é servido imediatamente o chá ou o café;
31. Quando se diz a um cliente/hóspede que o seu pedido vai demorar 20 minutos e este demora 30;
32. Quando o café não está bastante quente, ou o chá está demasiado fraco;
33. Quando as guarnições de fruta nos restaurantes e bares estão secas e velhas;
34. Quando o bufete não é repostado rapidamente;
35. Quando chegam os pedidos e não estão completos;
36. Quando as chávenas de chá ou café estão manchadas;
37. Quando as flores do hotel estão murchas;
38. Quando as toalhas de mesa têm buracos ou pequenos rasgões;
39. Quando as cadeiras ou mesas abanam;
40. Quando são usados panos sujos para limpar as mesas dos clientes/hóspedes;
41. Quando os clientes/hóspedes não são reconhecidos com um sorriso;
42. Quando os clientes/hóspedes estão com pressa e não são servidos com rapidez;
43. Quando os clientes/hóspedes estão a tomar um aperitivo ou digestivo e não é oferecido nada para acompanhar a bebida;
44. Quando o cliente/hóspede chega ao restaurante ou bar e não encontra ninguém para o atender;
45. Quando os intervalos entre os pratos demoram mais que 10 minutos;
46. Quando os colaboradores tentam dar explicações por algo que correu mal, em vez de simplesmente pedir desculpas e aceitar a responsabilidade;
47. Quando os colaboradores estão mal fardados ou com rasgões na farda;
48. Quando os colaboradores falam ao telefone e ignoram o cliente/hóspede;
49. Quando os colaboradores parecem cansados ou chateados;
50. Quando os clientes/hóspedes não são tratados com simpatia e gentileza.

STANDARDS DE SERVIÇO

REST. BUFFET

1. “Abrir” sempre Talheres sobremesa;
2. Saleiro e Pimenteiro retirados (à excepção de sobremesas em que sejam utilizados. Ex: tábua de queijos, etc.);
3. Lamparina sempre acesa quando o cliente senta-se (a existir)
4. Reposição das bebidas nos copos;
5. Remoção sempre de pratos e talheres quando em excesso.

REST. A LA CARTE

1. “Abrir” sempre Talheres sobremesa;
2. Saleiro e Pimenteiro retirados (à excepção de sobremesas em que sejam utilizados. Ex: pratos a queijo, etc;)
3. Reposição das bebidas nos copos;
4. Remoção sempre de pratos e talheres quando em excesso.

Nota: Todos estes pontos deverão ser cumpridos sempre que possível sendo que caberá à chefia presente definir a possibilidade ou não de efectua-los.