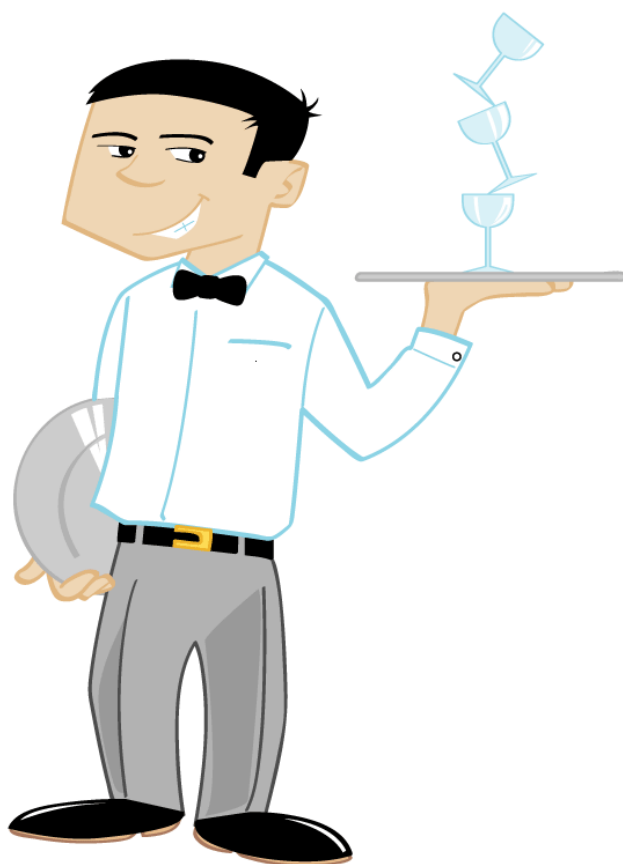


# Alô Garçon!



## SER garçon

A profissão de garçon não se resume em vestir uniforme, carregar pratos e garrafas e sorrir para os clientes. É muito mais que isso.

O garçon precisa unir talento, educação e conhecimento para encantar cada cliente novo que entra e surpreender quem já é velho conhecido melhorando a cada dia. Que responsabilidade!

Para o garçon, servir é mais que uma tarefa do dia a dia, é uma atitude. Atitude de gente que acredita que servir de verdade é servir com braços, pernas, coração e alma.

Deu pra sentir? SER garçon é trabalhar cheio de orgulho e energia, encarar os desafios com coragem, melhorar sempre, ser humilde pra aprender e generoso para ensinar.

Nesta cartilha você vai saber um pouco mais sobre o que é SER garçon. Como se vestir, como falar, o que fazer...tudo que você precisa, explicado passo a passo.

## Perfil do garçon bacana

Gentil e bem-educado

Cheio de vida e sempre atento

Honesto e respeitador

Disciplinado e cheio de paciência com os clientes e colegas

Calmo e tranquilo

Discreto

Sempre pronto pra ajudar

Disposto e desinteressado



## Postura do garçon bacana

Nossa postura diz muito sobre quem somos. A maneira que nós cuidamos de nós mesmos, a forma de lidar com os clientes e com nossos colegas, tudo isso ajuda o cliente a perceber o quanto nos importamos com ele:

Apresentar-se ao serviço sempre limpo, com a roupa passada, bem barbeado, cabelos penteados e unhas cortadas faz parte do show.

Não beba bebida alcoólica durante o serviço.

Estabeleça horários e locais próprios para fumar.

Evite andar pela sala e interferir no trabalho dos colegas.

Evite papo-furado.

Seja sempre ágil, mas nunca corra.

Evite encostar-se nas mesas, cadeiras ou balcões.

Sorria, mas nunca ria.

Não converse em voz alta com outros funcionários diante dos clientes.

Evite palavras vulgares, palavrão nem pensar!

Evite os grupinhos de conversa no meio do salão.

Respeite os superiores, pares e subordinados para receber o mesmo tratamento.

Respeite as normas da empresa em que você trabalha.

Assuma a responsabilidade pelos seus erros.

Seja responsável, pontual e assíduo.

**Cuide do seu marketing pessoal!**

**Parecer competente é tão importante quanto a própria competência!**

## Pense como Cliente

Esta é a fórmula do sucesso para se sair muito bem na hora de servir o Cliente. Coloque-se no lugar dele, por uns segundos se imagine entrando em algum estabelecimento como cliente. Como você gostaria de ser recebido? O que lhe deixaria com vontade de voltar?

É isto que vamos fazer a partir de agora. Passear como cliente pelo nosso local de trabalho. Só assim vamos saber o que precisamos fazer em cada situação.

### Passo 1: O cliente escolhe onde ir

Nessa hora o cliente procura referências com amigos ou em experiências bacanas que ele já teve em restaurantes e bares.

### Passo 2: Limpeza

Depois que o cliente escolheu onde ir, a primeira coisa que ele faz ao chegar ao restaurante é dar uma olhada em volta e ver como é o ambiente. Logo de cara ele vê como é a higiene do lugar e das pessoas que trabalham ali.

## Cuidando do ambiente

A Higiene no local de trabalho é muito importante porque além de dar um aspecto agradável ao ambiente, evita a proliferação de microorganismos e ajuda a manter a saúde de todos que convivem ali.

Atenção!

Cuidados especiais com...

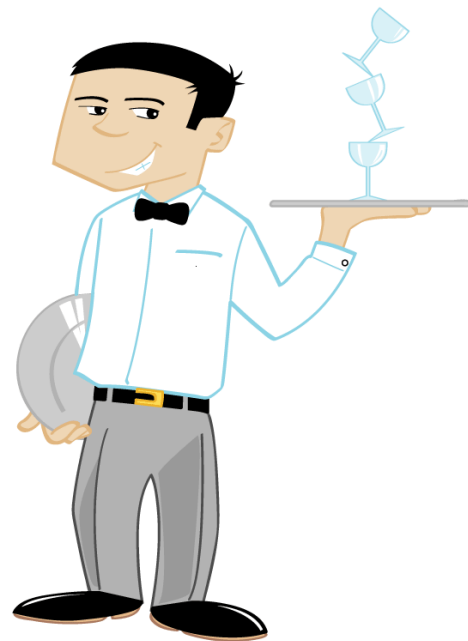
Paredes - remover manchas e teias de aranha.

Vidros - melhorar a visualização eliminando a existência de microorganismos.

Sanitários - devem ser tão limpos quanto as demais dependências da empresa.

Mesas - devem ser limpas antes e após as refeições com a finalidade de evitar a proliferação de insetos e dar um aspecto impecável ao ambiente. ajudando a despertar o apetite do cliente.

Essa é de  
bandeja...



Os garçons normalmente não são os executores de todas essas tarefas, devem cuidar da limpeza do seu ambiente de trabalho, mantendo-se vigilantes e cobrando esses serviços da equipe de serviços gerais para garantir a higiene como um todo.

## Cuidando da gente

Não há nada mais precioso do que a nossa saúde, portanto nesse aspecto, a higiene também é fundamental!

A limpeza é essencial ao conforto e bem estar de cada um de nós e a certeza de estar limpo dá uma sensação de bem estar geral, contribuindo para a saúde e eficiência no trabalho.

A higiene pessoal é essencial para um garçon, porque além de servir o alimento, ele mantém contato direto com os clientes no seu dia de trabalho. Além disso, uma pessoa limpa, asseada com seu corpo e com suas roupas causa boa impressão, tornando a sua presença mais agradável e contribuindo muito para a boa imagem da empresa.

## Hora do chuveiro!

o suor causa mal cheiro e somados à poeira e oleosidade da pele dão um aspecto cansado e sujo.

O banho diário com sabonete é indispensável à sua saúde.

O uso de desodorante evitará o mal cheiro mesmo que você transpire bastante.

## E o sorriso?

É a grande ferramenta de quem é prestador de serviços. Afinal de contas, a simpatia abre qualquer porta.

Dentes limpos e bem tratados são sinais de boa saúde e boa educação.

Escove os dentes três vezes ao dia.

Vá ao dentista pelo menos duas vezes por ano.

## “Lave as suas mãos” no melhor sentido!

As mãos ficam sujas a todo momento porque lidam com todos os tipos de coisas e objetos.

As mãos devem ser lavadas com sabão sempre que você iniciar qualquer tarefa, sempre que lidar com alimentos, sempre que sair do banheiro, assoar o nariz, pentear os cabelos, pegar em dinheiro.

Muito importante também é lembrar de manter as unhas sempre curtas e limpas. Caso você tenha um ferimento nas mãos, proteja-o com curativo.

## Cuidando do visual

Use Cabelos curtos, limpos e bem penteados e o rosto bem asseado.

Cuide para que seu uniforme esteja sempre limpo e bem passado.

Sem jóias durante o expediente, anéis, pulseiras e correntes só na hora da balada.

Use Sapatos pretos e confortáveis, você vai ficar em pé muito tempo.

### **Passo 3: “Tapete vermelho” pra receber o cliente**

Claro que não precisa ter um tapete vermelho para cada cliente. Mas é importante que CADA CLIENTE tenha a sensação de estar sendo recebido como alguém muito especial, um convidado de honra.

Para isso...

Recepcione o cliente, acolha e cumprimente-o (de maneira agradável, mas nunca íntimo demais) na entrada, sugira uma mesa adequada às circunstâncias, isso se o cliente não tiver preferências ou hábitos já conhecidos pelos garçons.

Ajude o cliente a sentar-se.

## Passo 4: quem faz o que?

Todo mundo tem que estar sabendo muito bem o que tem que fazer desde o primeiro momento que o cliente chega. Para não criar confusão na hora de atender o cliente, vale a pena conferir o papel de cada um:

Primeiro maitre - é quem coordena todo funcionamento do serviço, coordena e supervisiona o atendimento ao cliente e controla equipamentos, utensílios, produtos e serviços do restaurante.

Segundo maitre - auxilia o primeiro maitre em todas as suas funções.

Sommelier - conhecedor de vinhos e participa do processo de atendimento ao cliente na escolha do vinho.

Hostess - recepciona os clientes, promove a casa e seus produtos, mede a satisfação dos clientes e dá feed back ao maitre.

Garçon - providencia o atendimento ao cliente, faz a limpeza das mesas e do seu local de trabalho, atende e serve os pedidos dos clientes.

Commis de bar e restaurante - auxilia o garçon no atendimento ao cliente, prepara a mise- en - place das mesas e aparadores, mantém o abastecimento da estufa com pratos quentes, auxilia o barman e o garçon no serviço de bar, faz a limpeza e conservação do salão, utensílios e equipamentos e serve bebidas e acompanhamentos aos clientes do bar.

Barman - faz o atendimento aos clientes servindo-lhes bebidas e aperitivos.

## Passo 5: O cliente na mesa, hora do “Mise - em - place”

O cliente escolheu o restaurante, gostou do ambiente, foi bem recebido e agora está na mesa. É aí que o trabalho de arrumação das mesas ganha uma importância muito grande. É o tal do “mise-em-place”.

### Mise - em - place básica

Prato básico de mesa

Faca de mesa

Garfo de mesa

Prato e faca para pão

Copo para água

Saleiro e pimenteiro

Cinzeiro, se for permitido fumar

Número de mesa

Arranjo de mesa

Guardanapo do cliente

## Mise - em - place para buffet

Faca de mesa

Garfo de mesa

Faca de sobremesa

Garfo de sobremesa

Colher de sobremesa

Prato para pão

Faca para pão

Copo para água

Saleiro e pimenteiro

Cinzeiro, se for permitido fumar

Número de mesa

Arranjo de mesa

Guardanapo do cliente

## Mise - em - place de café ou chá

Faca, garfo e colher de sobremesa

Prato e faca para pão

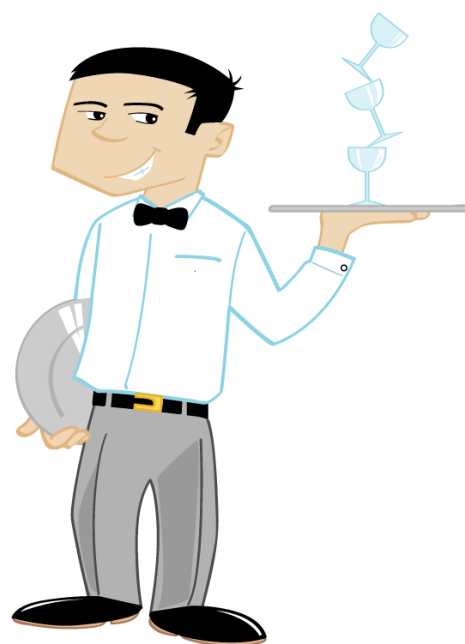
Xícara e colher de chá

Cinzeiro, se for permitido fumar

Açucareiro

Guardanapo do cliente

# Essa é de bandeja...



Fique tranquilo, o nome é estrangeiro mas não é grego não! É francês e é muito simples: *Mise - em - place* da mesa do restaurante - é toda e qualquer arrumação de mesas do salão de refeições executada antes do desenvolvimento do serviço no atendimento ao cliente.

*Mise - em - place* (pronuncia-se mi-zan-place)

## Passo 6: hora da decisão

Abrir o cardápio antes de apresentá-lo ao cliente.

Dar aos clientes tempo necessário para tomarem conhecimento do cardápio não os obrigando a fazerem seus pedidos com precipitação.

Tirar pedidos de comidas e bebidas.

Retirar os pedidos na cozinha ou na copa.

Conhecer o cardápio antes do serviço, bem como a composição dos pratos para responder às perguntas dos clientes e bem executar o seu trabalho.

Evitar a impressão de impaciência, não apresse o serviço retirando os pratos da mesa antes que todos que estão à mesa tenham terminado.

## Passo 7: servindo

Servir as senhoras em primeiro lugar, dando ainda entre elas, preferência às mais idosas.

Verter as bebidas em copos adequados quantas vezes for necessário.

Servir palitos, condimentos adequados aos pratos solicitados pelos clientes como couvert, etc.

Servir vinho tinto em temperatura ambiente e vinho branco e rose em balde com gelo.

Apresentar e servir as bebidas pelo lado direito, se a posição permitir.

Abrir ou desarrolhar garrafas.

Transportar e retirar materiais na bandeja redonda.

Não encher o prato do cliente. É preferível fazer o reforço se necessário.

Evitar manipular os guardanapo do cliente pois este vai levá-lo a boca.

Não tocar nunca no bojo dos copos com as mãos sujas. Usar bandeja redonda para transportá-los, quer estejam cheios ou vazios, sujos ou limpos.

Apresentar ao cliente a travessa preparada, para exibir e valorizar o trabalho feito na cozinha.

Usar o guardanapo de serviço somente para proteção do calor das travessas e dos pratos quentes, conservando-os limpos.

Não tocar nos alimentos com as mãos.

Carregar talheres sobre um prato e protegidos por um guardanapo durante o serviço.

Limpar os metais, louças e copos com panos de copa antes de levá-los à sala e nunca a vista dos clientes.

Ande pelo salão silenciosamente. Transitar sempre pela direita em lugares de muito movimento, principalmente nos lugares de acesso à cozinha, escadas e portas.

## 9 maneiras de servir

Quem acha que servir é só levar coisas na bandeja e deixar na mesa vai se surpreender com a quantidade de maneiras diferentes de fazer esta tarefa. Desde a inglesa até o estilo self-service é importante você conhecer todas as possibilidades:

À inglesa direto - operação que consiste em servir a refeição pelo lado esquerdo de quem está sentado à mesa, transportando os alimentos das travessas para os pratos dos clientes.

À inglesa indireto - operação que consiste em apresentar as travessas e fazer a montagem dos pratos usando a mesa auxiliar (guéridon) colocada junto a mesa dos clientes, de tal forma que estes possam apreciar a montagem feita com o alicate de serviço. Em seguida, retira-se pela direita do cliente o prato vazio e coloca-se o prato montado. O reforço é feito à inglesa direto.

À francesa (ou diplomata) - consiste em apresentar a travessa com iguarias, munida de um jogo de talheres para que o cliente se sirva enquanto o garçon sustenta a travessa pelo lado esquerdo. Esse tipo de serviço é mais usado em banquetes requintados ou casas de família que contam com o serviço de garçon.

A table d'hotel - consiste em colocar sobre a mesa as travessas com alimentos preparados, de acordo com o cardápio previamente estabelecido e os talheres de serviço. O próprio cliente se serve.

Buffet - operação que consiste em recepcionar os clientes, encaminhá-los e orientá-los para que se sirvam das iguarias apresentadas na mesa de buffet. O garçon durante o evento servirá bebidas aos comensais, substituirá pratos, talheres, copos e cinzeiros usados (buffet americano).

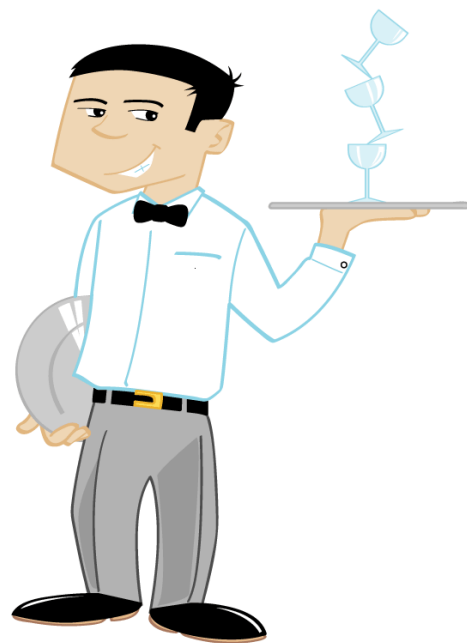
Prato pronto - consiste em trazer da cozinha o prato já preparado (montado) e colocá-lo diretamente sobre a mesa, do lado direito do cliente.

Espeto corrido - consiste em transportar as guarnições e colocá-las à mesa em frente ao cliente, e as carnes são servidas pelo garçon, com o auxílio do pratinho de apoio (à rodízio).

Prato feito - simples, servido na mesa ou em balcões.

Self service - serviço usado nos restaurantes onde o próprio cliente se serve ou é servido. Os alimentos são dispostos em bancadas quentes ou frias. Os garçons servem as bebidas e recolhem os materiais usados pelos clientes.

Essa é de  
bandeja...



Esteja sempre atento para ajudar o cliente que venha a manchar a roupa por comida ou bebida. Use lavanda ou talco para eliminar as manchas. Aí o cliente se acalma e fica agradecido. Evite também passar recados de homens e mulheres entre as mesas. Dirija esses pedidos ao chefe de sala que assumirá toda a responsabilidade.

## Passo 8: Atendendo às reclamações

Por mais que a gente se esforce, no dia a dia podem ocorrer situações que deixem o cliente contrariado. Nosso trabalho é fazer com que estas reclamações não aconteçam, mas quando elas acontecem temos que saber muito bem o que fazer.

Quando reagimos com calma e pensando sempre no cliente temos grandes chances de resgatar nossa imagem e transformar o erro em uma oportunidade de mostrar e reforçar o quanto nos importamos com CADA CLIENTE.

As reclamações mais comuns no nosso dia a dia:

Comida e/ou bebida que não corresponda ao pedido

Comida que não corresponda ao padrão e às expectativas do cliente

Demora no serviço

Problemas de reserva de mesas

Preços cobrados e erros na nota de despesa

## O que fazer?

Ouvir atentamente o cliente, deixando-o terminar por completo a sua reclamação sem interrompê-lo.

Verificar o teor das reclamações.

Procurar resolver a queixa pessoalmente e o mais rápido possível.

Caso não consiga resolver sozinho, recorrer ao maitre.

**Sempre diga ao cliente...vou resolver!!!!**

**E resolva!!!! Não deixe o cliente repetir a sua reclamação.**

**Leve a reclamação p/ o maitre e volte com a solução, mas nunca deixe o cliente repetir o problema.**

## Principais mandamentos para evitar reclamações

Não fazer propaganda falsa, quer do ambiente do restaurante, quer dos produtos e serviços ofertados.

Oferecer sempre produtos em excelente estado de conservação.

Cuidar constantemente da higiene, especialmente na cozinha.

Participar de reuniões semanais com o resto da equipe para juntos pensarem em maneiras de melhorar e evitar falhas

Participar de todos os programas de capacitação profissional disponíveis.

Manter o bom relacionamento com todos na equipe e combinar muito bem o que cada um deve fazer.

## **Passo 9: Limpando a área, ops, a mesa!**

Quando o cliente terminar a sua refeição, é hora da operação limpa-mesa.

Limpe as mesas, retirando resíduos de comida, pão, etc.

Retire as travessas, louças, copos, talheres e outros utensílios utilizados e transporte-os para a cozinha para a lavagem.

Troque os cinzeiros, se no local for permitido fumar.

## **Passo 10: Cafezinho por favor**

Para terminar uma bela refeição, nada melhor que um cafezinho feito na hora. O cliente adora e quase sempre pede.

Embora pareça simples, o serviço de café merece um cuidado especial por parte de quem o executa.

Um profissional deverá executar o serviço obedecendo a determinadas normas técnicas, com rapidez, elegância e segurança.

Existem diferentes modalidades de serviço de café, de acordo com a situação, o número de pessoas a serem servidas, e até mesmo o status ou posição que a pessoa ocupa na empresa.

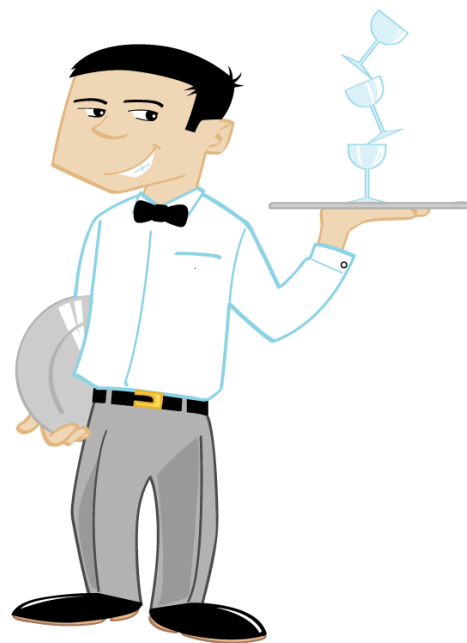
## Modalidades de serviço de café

Serviço simples - feito com a utilização de carrinho especial, bandeja, ou ainda a combinação dos dois. Nesse tipo de serviço o café poderá ser adoçado na preparação. O uso do carrinho é aplicado quando é grande o número de pessoas a serem servidas.

Quando há muitas salas a serem atendidas, o garçon deixa o carrinho no corredor e utiliza uma bandeja para transportar as xícaras ou copos descartáveis com o líquido. Usam-se também garrafas térmicas nesse tipo de serviço.

Serviço personalizado - utiliza-se esse método para servir pessoas que, por sua posição na empresa, recebem um atendimento especial, bem como suas visitas que, de um modo geral, são contatos de negócios importantes para a empresa. O garçon tem um papel de responsabilidade nessas ocasiões, pois com seu serviço e cordialidade podem contribuir para o sucesso de um negócio.

Essa é de  
bandeja...



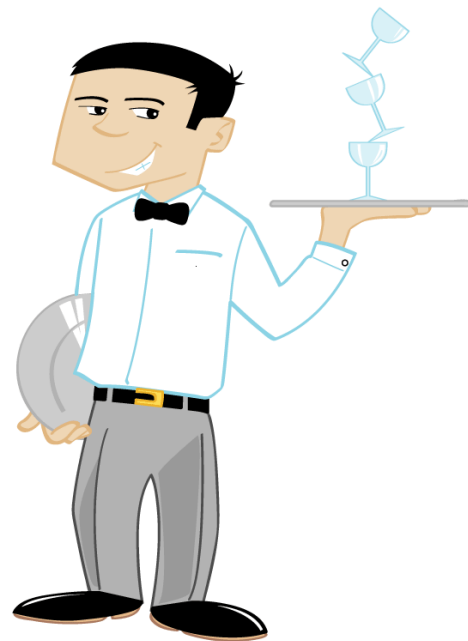
Em qualquer tipo de serviço é importante a preparação anterior. Deve-se verificar se as xícaras estão limpas e secas, passar um pano com álcool na bandeja e, se possível, forrá-las com uma toalha (fundo de bandeja).

## “Fechando a conta”

O sucesso depende de todo mundo trabalhar integrado com um só objetivo: deixar o cliente tão feliz que ele queira voltar e contar para todo mundo a experiência que ele teve.

O garçon tem um papel fundamental no sucesso da empresa. Com técnica, simpatia, conhecimento e muita energia, cada garçon constrói o sucesso da empresa e a sua carreira dia a dia, a cada cliente que chega para experimentar o serviço.

Essa é de  
bandeja...



Implemente no seu local de trabalho, a filosofia de serviços:

O sucesso das empresas de serviço só depende da habilidade dos seus recursos humanos de ajudarem uns aos outros e compartilharem manifestações de cortesia e respeito a cada e todos os clientes que entrem em contato com a empresa.