

A Arte de Bem Servir em Bares e Restaurantes

Cursos e Palestras

Prof. Emerson Fabris

Resumo do Conteúdo – Divulgação no SlideShare.

Apresentação

- **Emerson Fabris** Coelho Martins
- Administrador - UFPR
- Especialista - Treinamento Empresarial - UTS/AU
- Especialista - Família e Finanças - PUCPR
- HMS Host, Ravens Ait e CYCA
- Global Telecom (Vivo) e Brasil Telecom
- Martins, MC, Vó Kia e UAU
- PUCPR e Grupo E. Fabris
 - Gestão Familiar, PontoNet, EF e Dr. Casório

Objetivos

- ❑ Apresentar técnicas para organizar um sistema de atendimento ágil, focado nos detalhes e que gere valor agregado para o negócio e para a equipe.
- ❑ Melhorar o processo de atendimento através da observação e da pró-atividade.

Estatísticas no Atendimento

Porque os clientes deixam de fazer negócio conosco:



- 3% mudam de cidade.
- 5% buscam novas opções.
- 9% buscam o concorrente.
- 14% estão insatisfeitos com o produto.
- 68% estão insatisfeitos com o tratamento.

Empresa voltada para o Cliente



Desejos dos Clientes



Ser atendido prontamente.

Ser atendido por equipe competente, experiente e bem treinada.

Ser atendido por pessoas que conhecem os produtos e serviços da empresa.

Ser atendido com gentileza, prestatividade e interesse.

Receber atenção na recepção, na compra e na entrega.

Hierarquia de Atendimento

- ✓ Recepcionar (o básico)
- ✓ Atender (o esperado)
- ✓ Satisfazer (o desejado)
- ✓ Encantar (o surpreendente ou imprevisto)



Cientes Difíceis

- Mantenha-se calmo e objetivo.
- Admita os erros da empresa e seus próprios.
- Não se atenha aos sentimentos negativos do cliente.
- Não transfira o problema para outro.
- Persista em seus esforços para direcionar o cliente.
- Transmita confiança e atitude positiva.
- Evite discussões a respeito das responsabilidades gerenciais.
- Não fique pessoalmente afetado pela atitude do cliente.
- Saiba quando desistir.
- Chame ajuda.



A Fachada



A Segurança



O Layout



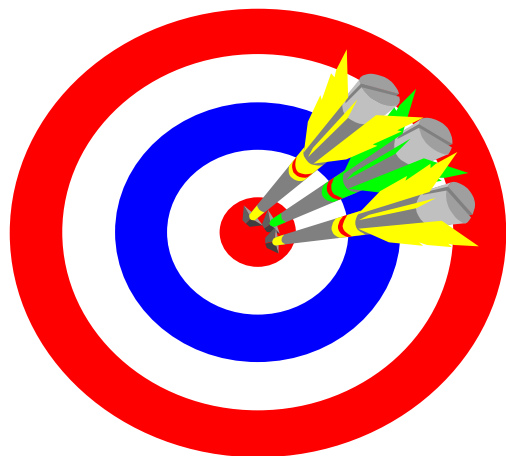
A Espera



Análise do Tempo



Análise do Cardápio



Análise do Preço



Limpeza dos Utensílios



Qualidade da Comida



Qualidade no Atendimento



Diferenciais



Qualidade na Cobrança



Qual é o nosso Negócio?

Comércio de Alimentos e Bebidas



Como podemos aumentar a Produtividade?



Obrigado e Boa Sorte!

Prof. Emerson Fabris

www.emersonfabris.com.br

atendimento@emersonfabris.com.br

41 3053 3500

“ Uma pessoa sem informação não pode assumir responsabilidades. A uma pessoa a quem foram dadas informações, só resta **agir**”

Jan Carlzon

Bibliografia

- KOTLER, Philip. Princípios de Marketing. Rio de Janeiro: Editora Prentice-Hall, 1998.
- ROCHA, Vanderley Aragão. Pequenos Negócios Inteligentes. Porto Alegre: Editora AGE, 1996.
- MEGIDO, José Luiz Tejon. Pequenas Empresas, Grandes Vendedores. Brasília: Editora Sebrae, 1995.
- CHAGAS, Fernando Celso Dolabebela. O Segredo de Luísa. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.
- CARLZON, Jan. A Hora da Verdade. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.
- GEUS, Arie de. A empresa viva. São Paulo: Publifolha, 1999.
- TOMASKO, Robert M. Crescer, não destruir. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- SEMLER, Ricardo F.. Virando a própria mesa. São Paulo: Best Seller, 1988.
- SMALLIN, Donna. Organize-se. São Paulo: Editora Gente, 2004.
- FRANKENBERG, Louis. Sucesso e independência: família, carreira e finanças para toda a vida. Rio de Janeiro, Elsevier, 2007.
- MOSCOVICI, Fela. Equipes dão certo: a multiplicação do talento humano. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.
- BYHAM, William C.. Formando líderes: como identificar, desenvolver e reter talentos de liderança. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- ROBBINS, Stephen P.. Comportamento Organizacional. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- ERVILHA, A J. Limão. Liderando equipes para otimizar resultados. São Paulo: Nobel, 2003.
- HUNTER, James C.. O monge e o executivo. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.
- LAZARUS, Arnold A.. De bem com a vida: dicas práticas para se livrar do stress e da ansiedade e adotar uma maneira de pensar mais positiva. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.
- MAXWELL, John C.. Talento não é tudo: descubra os 13 princípios para você superar seu talentos e maximizar suas habilidades. Rio de Janeiro: Thomas Nelson, 2007.
- BARBOSA, Christian. Você, dona do seu tempo: como ser mais produtiva e ter mais qualidade de vida. São Paulo: Editora Gente, 2007.
- Luppa, Luis Paulo. O vendedor pitt bull: o profissional indispensável para sua empresa. São Paulo: Editora Landscape, 2006.
- CURRY, Jay. O cliente, capital da empresa. São Paulo: Nobel, 1996.
- VERDI, César Augusto. Vendendo com Qualidade. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1996.
- WHITELEY, Richard C.. A empresa totalmente voltada para o cliente. São Paulo: Publifolha, 1999.