

Os 15 passos do atendimento no Restaurante



- ✓ Maitres, garçons e bartenders recebem o cliente e o acompanha até a mesa.
- ✓ Maitres e garçons cumprimentam o cliente antes do cliente cumprimentá-los
- ✓ Os garçons apresentam-se na mesa, sorri, apresenta-se e diz a frase: “é um prazer tê-los aqui no Restaurante Casa do Comércio”.

- ✓ Remove o kit da mise-en-place não utilizado perguntando antes se o cliente espera mais alguém.
- ✓ Oferecer uma bebida específica do cardápio, exemplo: “gostaria de experimentar o drink do dia?”, “aceita uma caipirinha?”. Não dizer: quer beber alguma coisa?

- ✓ Explicar o cardápio do buffet ou a la carte e sugerir um prato específico do cardápio.
- ✓ Tirar o pedido descrevendo o prato de sua preferência ou sugerir o prato que conhece mais.

- ✓ Servir a bebida solicitada e dar manutenção à mesa oferecendo a reposição da bebida
- ✓ Servir o prato solicitado na seqüência apropriada
- ✓ Checar a satisfação do cliente quanto ao prato ou bebida solicitada

- ✓ Limpar e fazer manutenção constante na mesa, oferecer mais bebidas, não deixar o copo ficar vazio.
- ✓ Apresente o cardápio de sobremesa ou o buffet.

- ✓ Oferecer café e chá aos clientes
- ✓ Apresentar a conta na salva (checar antes de entregar para verificar possíveis erros como: cobrança a mais ou a menos).
- ✓ Despedir-se dos clientes, desejando uma boa tarde/noite e convidando-o a retornar ao restaurante.