

Treinamento para equipe de
garçons, equipe de pizzaiolos e
equipe da cozinha

Pizzaria La Piu Bella - Três Corações- MG



atendimento

procedimentos

comportamento

trabalho em equipe

Exercícios

- Desenhe uma árvore

Exercícios

- Desenhe uma árvore
- Sua árvore ficou igualzinha a de alguém?

Exercícios

- Desenhe uma árvore
- Sua árvore ficou igualzinha a de alguém?
- O que podemos aprender com este exercício?

A waiter in a white tuxedo shirt, black bow tie, and black vest is holding a silver tray. He is standing with a slumped posture, leaning forward, which is the subject of the text. The background is a plain, light-colored wall.

Sua postura é essa?

Como você se comporta
quando o salão está vazio?
Quando tem pouco serviço
na cozinha?

Ou essa?



salon
SANTIGO



Ou ainda essa?



Ou ainda essa?

HÁ!
PEGADINHA DO
MALANDRO!

A waiter in a tuxedo is holding a silver tray. His posture is poor, with his right arm bent at the elbow and his hand resting on his hip, and his left hand supporting the tray from underneath. The text "Sua postura é essa?" is overlaid on the image.

Sua postura é essa?

The background is a solid teal color with several faint, semi-transparent illustrations of watch faces and keyboard keys. The watch faces are scattered across the page, some showing hands and dials. The keyboard keys are visible in the bottom left corner, arranged in a grid pattern.

HORÁRIOS: DE ENTRADA E SAÍDA

Você tem compromisso
com seus colegas, com os
seus clientes, com a Pizzaria?

Como anda a organização?



Como você atende o telefone?



Como você recebe um pedido de um cliente?

Vídeo: Circo Voador Manifesto porta na cara

http://www.youtube.com/watch?v=LQee_J0K4BY

Como atender
clientes irritados?



Vídeo Lead India

- http://www.youtube.com/watch?v=FAe_bZGqU1g

PARA PENSAR, E RELEMBRAR

Acompanhe na sua apostila

- O que é comprometimento?
O seu comprometimento está alinhado com a equipe? Com a Pizzaria?
- Qual é a sua postura? Profissional, espertão ou malandro?
- Você administra bem o seu tempo?
Cumpre os horários? Tem respeito pelos seus colegas?
- Como está o seu ambiente de trabalho? Você mantém organizado?
- Como você lida com situações adversas? Você fica bravo com cliente bravo?
- Quando você trabalha feliz os resultados aparecem, quando os resultados aparecem você trabalha feliz. Isso é capital de giro

PARA PENSAR, E RELEMBRAR

- Ninguém nem, nem nada neste mundo pode motivar você. Motivação é escolha. Você escolhe por quais motivos quer viver.
- Sempre que alguém diz "desculpa qualquer coisa", eu penso que ele fez uma grande cagada que eu ainda não vi.
- "Os clientes não se importam com quanto você sabe, contanto que saibam que você se importa" Digital Equipment Corp.
- O sorriso é muito importante, mas só ele não resolve os problemas dos clientes. Atendimento é solução!
- "É impossível garantir tempo bom aos clientes, mas você pode prometer segurar um guarda-chuva sobre eles quando chover" Anônimo
- Pesquisa: Um em cada quatro clientes fica insatisfeito o suficiente para negociar com outra empresa (livro: Atendimento Nota 10)

PARA PENSAR, E RELEMBRAR

- Para o cliente a empresa começa e termina em você.
Diga sempre: "Eu". (Eu vou te ajudar, Eu sinto muito, Eu vou providenciar)
- Uma sra da classe C soltou uma frase simples q diz tudo p/ o marketing:
"Eu não ganho bem, mas gasto bem".
- Para ser reconhecido pelo bom trabalho, você precisar ser ator.
Mas, atuar com suas próprias emoções.
- Você pode ser brilhante, mas se estiver sempre c/ pessoas amargas e ranzinzas,
você perderá seu brilho e se tornará mais uma amarga e ranzinza.
- Pessoas desmotivadas contaminam pessoas normais
- "Se você não fizer o que o cliente quer, você quebra.
Se você fizer tudo que ele quer, você quebra mais rápido. Prof. Carlos Júlio

Dinâmica do abraço para encerramento



Avaliações anônimas de funcionários, gerente e proprietário

- 10 – Gostei porque foi muito de trabalhar em equipe
- 10 – Gostei de tudo
- 8 – Eu gostei de tudo. Muitas coisas não sabia. Esta palestra abriu meus olhos pelas coisas que existe e as que virão
- 10- Porque foi envolvente. Todos participaram
- 8- Porque vivemos sempre aprendendo para atingirmos a excelência e tentar corrigir erros
- 10- Gostei de aprender. Das maneiras certas de tratar as pessoas. Não gostei da maneira do rapaz do vídeo da porta giratória.
- 9- Você sempre aprende mais coisas. Eu gosto de aprender sempre mais
- 10- Gostei de tudo, inclusive sobre atender os telefonemas
- 10- Muito bem ministrado, bem lúcido, dinâmico e direto. Observando muito bem pontos positivos da equipe e analisando ainda melhor as deficiências do grupo. Foi Bastante Participativo. Os abraços de confraternização no final foi esplêndido. Foi a cereja do bolo.

Avaliações anônimas de funcionários, gerente e proprietário

- 10- Os assuntos abordados no curso atingiram os objetivos hora requisitados.
- 9- Gostei da palestra, alegre, descontraída, não cansativa. Não gostei de algumas partes porque na cozinha somos muito unidas e fazemos tudo com carinho e dedicação.
- 8- Porque nós funcionários nem sempre somos respeitados.
- 10- Eu gostei muito porque fiquei por dentro de muita coisa. Achei interessante.
- 10- É muito importante tudo que aprendemos. Quanto mais soubermos melhor. Adorei.
- 10- É fácil de entender, compreender, muito interessante. Com certeza será muito importante.
- 9- Gostei de aprender sobre comprometimento, porque às vezes somos e achamos que sabemos tudo, mais quando estamos aprendendo, isso nos ajuda cada vez mais.
- 10- Porque foibem esclarecedor e muito proveitoso, e por passar situações claras que realmente acontecem no dia-a-dia de um profissional.

De 18 participantes, 1 não entregou a avaliação.



**RADIO
VENDAS**

**Leandro
Branquinho**
(35) 3231-1988

Apresentação desenvolvida a partir de briefing feito com o gerente e o proprietário da Pizzaria La Piu Bella na cidade de Três Corações-MG
Estará disponível em www.slideshare.net/radiovendas

Para verificar livros e palestrantes, veja em www.twitter.com/radiovendas

Imagens: SXC.HU, Google Imagens, Stock Photos
Vídeos: Lead Índia e Manifesto Porta na Cara (Circo Voador)

BRANQUINHO