

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DE UM *BARMAN*: UMA VISÃO CONTEMPORÂNEA

Fabiano Tarasiuk

Estudante do curso de bacharelado em Gastronomia das Faculdades Integradas
Associações de Ensino de Santa Catarina – FASSESC
binhotarasiuk@yahoo.com.br

Felipe Figueiredo Martins

Estudante do curso de bacharelado em Gastronomia das Faculdades Integradas
Associações de Ensino de Santa Catarina - FASSESC
felipefigmartins@gmail.com

Maria do Nascimento

Estudante do curso de bacharelado em Gastronomia das Faculdades Integradas
Associações de Ensino de Santa Catarina - FASSESC

Max Müller

Estudante do curso de bacharelado em Gastronomia das Faculdades Integradas
Associações de Ensino de Santa Catarina - FASSESC
gourmetacessorios@hotmail.com

Resumo: Este artigo remete às habilidades e competências que um *barman* profissional deve possuir para se manter no mercado de trabalho da atualidade. Com auxílio de informações de outros autores e baseado na visão dos profissionais dos dias de hoje, pôde-se não somente chegar a uma concepção sobre o comportamento do profissional em dadas circunstâncias, como também o modo de agir dos variados tipos de perfis do *barman* de forma geral em seu ambiente de trabalho. Este ambiente pode variar do mais exótico estabelecimento ao principal e mais clássico ambiente de trabalho deste profissional, o bar, dividindo-o e definindo o perfil do *barman* para cada situação e ambiente de trabalho, melhorando assim, o seu desempenho.

Palavras-chave: *Barman*, Competências, Habilidades, Bar.

1 Introdução ao Artigo Científico

Tendo em vista o grande crescimento do ramo de alimentos e bebidas (A e B), e a procura cada vez maior por profissionais, o texto que segue visa orientar quais são as habilidades e competências e, ainda, o perfil necessário para um bom *barman*. Na realidade, a exigência dos consumidores faz com que o mercado esteja sempre em constantes mudanças e no ramo de *barman* isso não é diferente, sendo que o profissional que não se atualizar com certeza perderá espaço no mercado de trabalho. Por isso, o objetivo deste artigo é ajudar a quem possa interessar, em especial, os profissionais da área na compreensão das competências e habilidades que um *barman* deve possuir, para que não se acomodem e assim, muitos perceberão que muita coisa caiu em desuso.

2 *Barman*: Conceitos, Definições e Características

A profissão de *Barman* vem crescendo à cada dia, e como não poderia deixar de ser, está difícil de acompanhar o mercado de trabalho. Para ter alguma chance, o *Barman* deve estar apto a aprender novas habilidades e desenvolver novas competências.

Com intuito de explanações a respeito de habilidades e competências ser melhor entendida, é de fundamental importância que haja um prévio discernimento da profissão exercida pelo *Barman* e seu local de trabalho.

2.1 Conceitos e Definições

2.1.1 *Barman*

Apesar de *barman*, segundo Gomensoro (1999), possuir o conceito simplório do profissional que trabalha no bar, ele é muito mais que isto e seu termo pode ser usado de forma muito mais ampla e abrangente. Como exemplo, segundo o *site* Geocities (2007) *Barman* é o profissional que prepara bebidas alcoólicas simples e compostas, sendo capaz de misturar bebidas criando um terceiro sabor e embelezar suas composições. Elabora contas e recibos, tem que saber fazer inventários, deve saber as necessidades do estoque além de conhecer sobre higiene.

Já o conceito de *barman* segundo o *site* de enciclopédia americana Wikipedia (2007), *barman* pode ser ou não o dono do bar, e tem suas responsabilidades, tais como cuidar do estoque, cobrar dos clientes, servi-los, e até mesmo servir de conselheiros aos clientes que buscam conversas e opiniões sobre determinados assuntos.

Diante do exposto, pode-se entender que *barman* é um profissional que vai muito além de servir *drinks*, e anotar pedidos. O *barman* é a imagem do estabelecimento. Ele deve ser um bom vendedor, saber quando oferecer um *drink* e qual sugerir. É importante este aspecto, pois um profissional da área vende mais que bebida e

serviços, vende entretenimento e lazer durante aquele momento. Esse momento em questão deve ser sempre lembrado como agradável, promovendo não só o ambiente em que o *barman* trabalha, mas seus serviços, habilidades e competências.

Além disto, a palavra que melhor define o conceito do *barman* contemporâneo de uma forma geral é adaptabilidade. Ele deve agir de forma ampla seja qual for seu ambiente de trabalho, como veremos a seguir. Desta forma, definindo forma ampla dentro do contexto apresentado, tem-se por exercer serviços de bebidas, expor uma boa imagem do estabelecimento e entender o cliente, tais como suas necessidades, preferências e peculiaridades. O profissional que conseguir conciliar esses atributos poderá ter um destaque maior em sua área.

2.1.2 Local de Trabalho do *Barman*

Conhecido pela maioria das pessoas, o bar certamente é o ambiente de trabalho mais popular do *barman*, porém não é o único. Segundo o site de enciclopédia Wikipedia (2007, p.1),

“um bar é um estabelecimento comercial em que se servem bebidas alcoólicas e não alcoólicas. Além disso, em geral, são servidos petiscos e outras iguarias. Existem bares famosos, uns por bebidas características, outros por iguarias exóticas. O bar como ambiente social é um importante instrumento para difusão de idéias assim como um pólo de encontros. Local predileto para as *‘happy-hours’*. A origem da palavra bar é inglesa e significa barra, aquela que se apóia os pés no balcão. Outra versão para o significado do nome é a barra (trave) de madeira em que se amarravam os cavalos nos *saloons* do velho oeste norte americano.”

Algo pouco explorado no Brasil são os tipos de bares. Cada um deles com sua peculiaridade e possivelmente com um perfil de *barman* diferenciado, se mostra amplo e algo necessário a ser estudado para melhor entendimento do ambiente de trabalho. Segundo o site [Geocities](#) (2007), alguns deles são: Cocktail Bar, Night Club, Piano Bar, American Bar, Swimming Pool Bar, Wine Bar, Milk Bar, Sandwich Bar, Video Bar, Beer Bar, Pub, Restaurante Bar, Snack Bar e Coffee Bar. Estes bares são assim caracterizados:

- Cocktail Bar: Normalmente encontrado em hotel, serve todos os tipos de bebidas variadas ou compostas;

- Night Club: Conhecido popularmente como bate ou discoteca, é um local onde jovens se encontram para dançar ao som de um DJ e consumir *drinks*;
- Piano Bar: Especializado em som ao vivo através do uso do piano. Normalmente de layout clássico;
- American Bar: Típico bar de estereotipo americano;
- Swimming Pool Bar: Ao lado de uma piscina, este bar oferece serviço de bebida até a piscina;
- Wine Bar: Especialidade de vinhos;
- Milk Bar: Mais raro que os demais, este bar oferece a especialidade do emprego do leite em suas preparações;
- Sandwich Bar: Especialidade em sanduíches e bebidas que o acompanham;
- Video Bar: Mais recente, possui vídeos rodando ao tempo do consumo de *drinks* e petiscos;
- Beer Bar: Conhecido popularmente como cervejaria, emprega a mesma como produto principal;
- Pub: Típico bar onde pessoas reúnem-se para consumirem bebidas e conversar;
- Restaurante Bar: Um bar anexo a um restaurante;
- Snack Bar: Especialidade em petiscos e bebidas para acompanhar;
- Coffee Bar: Especialidade em cafés e *drinks* com uso de café (*hot drinks*);

Enquanto o Pub segue o estereotipo de bar inglês, bares como Piano Bar segue um modelo de música ao vivo e Milk Bar se mostra um bar muito diferente especializado em bebidas com leite. Visto, assim, tantas vertentes como ambiente de trabalho, o *Barman* deve ser muito versátil para ser capacitado a trabalhar em qualquer um destes ambientes, adaptando-se sempre conforme as necessidades. Ainda assim, para cada tipo de bar, refere-se a um tipo diferenciado de serviço e por tanto, um tipo diferenciado de perfil de *barman* também.

2.2 Perfis de um *Barman*

Sabendo que existe muitos tipos de perfis de *barman*, de modo geral, ele atua na preparação de bebidas, coquetéis, sucos e frapês utilizando técnicas variadas e servindo o cliente onde quer que esteja, segundo o site Senac (2007). E tendo em vista que o mercado de trabalho não oferece o emprego sem exigir qualificação do profissional, é necessário que se mostre os diferentes perfis de *barman*. Cada um deles deve estar-se adequado ao seu ambiente específico de trabalho, como segue:

- Bar de um Hotel, ou Cocktail Bar: Em um bar desta categoria, o profissional deve estar de acordo com o layout clássico. Normalmente um hotel emprega suas regras a seus funcionários do salão, e todos eles (incluindo o *barman*) devem estar uniformizados de acordo e agir semelhante a um garçom, com toda discrição e rigor;
- Night Club: Podendo ser mais descontraído devido ao ambiente, este *barman* deve estar atento aos pedidos, devido ao som excessivamente alto e luzes ofuscantes, o que podem se tornar uma distração;
- Swimming Pool Bar: O *barman* que atua aqui, deve estar vestido de acordo, e estar apto a servir *drinks* em dadas circunstâncias, na ausência de um garçom;
- Wine Bar: Perfil deste profissional deve estar voltado ao conhecimento demasiadamente grande a respeito de vinhos, em constante estudo e aprendizado;
- Milk Bar: Neste, o *barman* deve estar capacitado amplamente a fazer preparações com leite, incluindo suas decorações, utilizações e afins;
- Sandwich Bar: Deve saber preparações de sanduíches e as principais combinações e harmonizações com os *drinks*;
- Beer Bar: Necessário conhecimento sobre cervejas, harmonizações e preparações utilizando-as;
- Restaurante Bar: Deve estar apto a apontar *drinks* como aperitivos e harmonizações com pratos do estabelecimento, estando sempre em harmonia e não trabalhando como unidade independente;
- Snack Bar: O *barman* deve saber harmonizar cada petisco com seus respectivos *drinks*, realçando sempre o sabor fazendo aumentar o consumo de mais petiscos;

- Coffee Bar: Em um bar com uso do café, é necessário que o *barman* tenha profundo conhecimento sobre ele, sendo além de *barman*, um barista. Além disto, exige-se que ele saiba unir esses dois conhecimentos, na utilização de hot drinks.

2.3 Comportamento do *Barman*

Segundo Souza (2001), algumas posturas e boas maneiras devem ser adotadas pelo *barman*:

- O profissional, ao atender o cliente, está sendo o espelho da empresa ou contratante. Por isso, deve fazer com educação a qualquer custo.
- Antes de iniciar o trabalho, deve verificar se possui à sua disposição todos os equipamentos de trabalho, incluindo caneta e isqueiro.
- O *barman* deve procurar organizar-se na simetria das garrafas, disposição dos copos e localização dos utensílios.
- Na decoração dos copos, utilizar a pinça para sua colocação nos drinques, evitando tocar nos objetos e alimentos.
- Nunca devem ser recolhidos os copos colocando os dedos por dentro, e deve-se ter muito cuidado para evitar acidentes e quebras.
- Devem ser servidas, em primeiro lugar, as mulheres. Quando estiver conversando com as mesmas não deve encostar-se no balcão.
- O *barman* deve sorrir, mas não rir ou bocejar.
- O *barman* deve ser atencioso e prestativo.
- Deve-se evitar conversas com colegas de trabalho.
- É proibido fumar, mascar chicletes, tomar bebidas alcoólicas, chupar balas e utilizar palitos.
- Deve-se evitar deixar os utensílios usados (sujos) sobre a mesa de trabalho.

Deve utilizar camisa branca com gravata preta, sem manchas, calçado bem engraxado, cabelo curto e rosto bem barbeado.

Alguns dos tópicos mencionados encontram-se em desuso ou se restringem a ambientes mais formais.

No que se refere à boa educação e prestatividade, mantém-se a exigência de tratamento aos clientes, porém, quanto à apresentação pessoal, nota-se que ambientes mais informais como coquetéis, bares e eventos mais descontraídos, admitem que seja seguida a tendência de moda também com relação ao *barman*.

Já não existe mais uma uniformização quanto à vestimenta, utilizando camisetas, tênis, calças *jeans*, cabelos longos ou com cortes despojados, uso de barba. Por outro lado, em certos eventos o *barman* pode fazer malabarismos ou dançar enquanto prepara os drinques.

2.4 Aptidões e Características de um *Barman*

Um bom *barman* é o cartão-visita do estabelecimento, e para isto ele deve preencher uma série de requisitos e práticas. Habilidades e competências se mostram essenciais quando se trata de fazer um bom serviço, pois ainda que o *barman* tenha suas características próprias, ele ainda pode adquiri-las com treinamento e/ou estudo, ou seja, não se trata de dom nato para exercer a profissão, mas de conhecimento acrescentado.

Segundo *site* Geocities (2007), existem três tipos de aptidões. São elas Morais, Profissionais e Físicas. Estas aptidões podem ser assim explicadas:

- A Aptidão Moral remete sobretudo à responsabilidade, honestidade, humildade e compreensão.
- Aptidão Profissional diz que o *barman* deve possuir capacidade de memorização de *drinks*, facilidade com comunicação além de ser discreto, metódico e observador.
- Aptidões Físicas referem-se à destreza possuída pelo *barman*.

Em determinado ponto, isso não se faz necessário, visto que as habilidades e competências podem ser adquiridas e não na forma de uma característica nata como dito anteriormente. Nos dias de hoje, supre-se qualquer deficiência com treinamento e estudo, no caso da deficiência ser relativa à informação.

3 Uma Visão Contemporânea das Habilidades e Competências de um *Barman*

Tendo em vista os conceitos atribuídos à imagem do *barman*, será aqui explanada uma visão nova e contemporânea de um perfil deste profissional.

De acordo com Bueno (sem data), habilidade tem como conceito o conhecimento técnico, destreza. Utilizando mesma fonte, tem-se competência por capacidade e aptidão. Partindo então deste pressuposto, observa-se à seguir as habilidades e competências atribuídas ao *barman*.

3.1 Habilidades

Um *barman* competente deve possuir:

- Conhecer ao menos um idioma adicional, concedendo preferência ao inglês que é o idioma universal. Recomendado dois idiomas adicionais;
- Ser prestativo, sempre de acordo com o ambiente em volta;
- Dotado de agilidade, fazendo seu trabalho de forma que não atrase pedidos dos outros clientes;
- Ser preciso, sem errar medidas ou dosagem;
- Ter um padrão, de forma que tanto seu atendimento como seus *drinks*, sejam sempre iguais;
- Ser atencioso à sua volta, para que possa de melhor forma atender os clientes ao redor;
- Possuir habilidades com as mãos;
- Ser totalmente adaptável ao ambiente de trabalho, situações e até mesmo com clientes que requerem um atendimento diferenciado.

Todas estas características são cruciais para um *barman* profissional, que deseja se manter no mercado de trabalho. Uma vez que essas medidas forem tomadas, as oportunidades se abrem, e em breve os concorrentes estarão se adaptando para não saírem também do mercado, sendo assim, o mercado ficará muito mais seletivo e profissional.

Um *barman* trabalha muitas vezes com clientes estrangeiros, principalmente em Night Club e Cocktail Bar. Por isso, torna-se essencial saber outro idioma,

dando preferência sempre pro inglês, lembrando que a maioria dos *drinks* internacionais tem origem na pronúncia inglesa.

Além disto, o *barman* deve ser ágil, preciso e atencioso ao mesmo tempo, sempre seguindo o padrão de seus *drinks*. Importância disto se deve para qualidade do produto final e manter o padrão mesmo em momentos de grande movimento, mantendo-se calmo e controlado sem alterar medida alguma.

Por fim, a sua adaptabilidade é o que mantém a profissão viva, fazendo ele se adequar sempre ao estabelecimento em que vai exercer sua profissão, seja no bar em que está acostumado ou não.

3.2 Competências

O *barman* deve compreender como competências:

- Conhecimento sobre higienização;
- Uma boa performance em sua atuação;
- Boa apresentação física;
- Boa memória para *drinks* e pedidos;
- Ser carismático
- Ser bom com as palavras, sempre em um português (ou outro idioma) culto e bem pronunciado;
- Ser sociável;
- Dinamismo;
- Ser organizado;
- Conhecer muitos *drinks*;
- Vestir-se de acordo com o layout do bar;
- Ser um bom vendedor;
- Conhecer muito bem o ambiente de trabalho como também seus utensílios que vierem a ser utilizados.

Antes de qualquer coisa, o *barman* é um vendedor. Vende seus produtos e serviços, além de promover o estabelecimento. Sendo assim, admite-se que o *barman* deve:

- Fazer o serviço que lhe é incumbido.
- Ser um vendedor.
- Ser uma ferramenta de marketing.
- Ser o meio de comunicação entre o estabelecimento e o cliente.

Então, para preencher esses quatro requisitos, é preciso primeiramente estar apto a realizar o serviço. Isso inclui conhecimento sobre higienização que é um fator essencial na execução de seu trabalho. Possuir uma boa memória, conhecer muitos *drinks*, o ambiente de trabalho e também os utensílios a serem utilizados também são fatores decisivos para realização de seu serviço.

Para vender seu produto, é preciso saber vender, ser organizado, dinâmico e estar bem apresentado. Quanto à maneira de ser uma ferramenta de marketing, estará ligado a boa aparência e performance do *barman*, sempre sendo associado à imagem do bar. Se o *barman* estiver bem apresentado, o bar estará bem representado.

A sociabilidade de um *barman* está diretamente ligada à comunicação entre cliente e estabelecimento. O funcionário do bar que exerce este *link*, certamente é o *barman*. Ele que estará à frente de qualquer situação, sugestão e crítica dirigida ao bar. Cabe a ele então administrar isto da melhor forma possível, tirando proveito da situação, sempre utilizando seu carisma, e seus trunfos ligados a sua sociabilidade.

4 Considerações Finais

Como foi apresentado neste artigo, o mercado de trabalho exige competências e habilidades diferenciadas de acordo com cada estabelecimento, porém ainda assim o *barman* deve se adequar às normas rigorosamente que se aplicam a todos os estabelecimentos. Muitas regras e tabus foram quebrados ou esquecidos, dando espaço a inovação, imaginação e a simplicidade de sempre. Com estas características,

a imagem do *barman* mudou ao longo dos tempos e também apareceu em muitos outros ambientes que até então, era inexistente.

Sendo assim, com a evolução do ambiente de trabalho e das tarefas de trabalho, o profissional deve seguir aprimorando-se para estar sempre qualificado à cumprir sua profissão com exímia precisão e presteza, pois para estes, dificilmente haverá o desemprego.

Referências

GEOCITIES, O Bar. Disponível em <http://www.geocities.com/jfhomepage2002/bar.htm>. Acesso em 31 de maio de 2007.

GEOCITIES, Tipos de Bar. Disponível em <http://www.geocities.com/jfhomepage2002/tipos.htm>. Acesso em 31 de maio de 2007.

WIKIPEDIA, Bar. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Bar>. Acesso em 31 de maio de 2007.

WIKIPEDIA, *Barman*. Disponível em <http://en.wikipedia.org/wiki/Barman>. Acesso em 31 de maio de 2007.

SENAC RIO, *Barman*. Disponível em <http://www.rj.senac.br/WebForms/SenCursosLivresTecFichaCurso.aspx?pArea=2&pSecao=61&pCurso=9104>. Acesso em 14 de Junho de 2007.

SOUZA, Derivan Ferreira de. Manual Prático de Bar. Edição atualizada 2001 incluindo *flair* e bares temáticos. São Paulo: Editora Salesiana Dom Bosco, 2001.

GOMENSORO, Maria Lucia. Pequeno Dicionário de Gastronomia. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

BUENO, Francisco da Silveira. Minidicionário da Língua Portuguesa. 5. ed. São Paulo: Editora FDT, sem data.