

..... **DIAGEO** .....

**BAR ACADEMY**

.....

**BAR STAFF**

**ATENDIMENTO**

Parte 1

ATENDIMENTO

# INTRODUÇÃO

O conceito de **qualidade**, sob uma visão mais moderna, é a **capacidade de um produto ou serviço satisfazer as necessidades de um cliente, a um custo competitivo**. Mas hoje isso não é o suficiente: **tudo deve ser feito de modo a encantá-lo**. Contudo, manter clientes assíduos e fiéis não é uma tarefa muito simples, principalmente, porque são seres humanos e, portanto, têm necessidades diferentes, e muitas vezes é difícil identificar seus desejos. **Não é novidade para ninguém que clientes satisfeitos retornam mais vezes, tornando-se “fregueses da casa” e trazendo conseqüentemente ganhos para todos: para o dono do negócio, para seus colegas de trabalho e para você.**

Nosso objetivo é fornecer ferramentas para que você se torne um profissional capacitado para obter sucesso nesta busca pela excelência.

## CONTEÚDO DO MÓDULO - PARTE 01

### ATENDIMENTO

A ESSENCIA DO SERVIÇO

A RECEPÇÃO

## A ESSÊNCIA DO SERVIÇO

### PONTUALIDADE

As escalas de trabalho são planejadas de acordo com cada estabelecimento, e devem ser respeitadas para bom andamento do trabalho. O atraso de um membro da equipe significa trabalho dobrado para os demais e gera um desgaste desnecessário.

**Evite o atraso, mas se for imprescindível, avise com antecedência para que a equipe possa se reorganizar.**

### APARÊNCIA E HIGIENE PESSOAL

A sua aparência pessoal é da maior importância, pois você representa a imagem da empresa para qual trabalha. Esta primeira impressão dará ao cliente a confiança necessária para que ele se sinta seguro e satisfeito.

- Mantenha os cabelos limpos e presos.
- Barba feita.
- Os dentes devem estar limpos e bem cuidados.
- Use sapatos fechados e confortáveis.
- Não use perfume, apenas desodorante sem perfume.
- Use uniforme completo, limpo, sem manchas ou furos. A troca deve ser diária.
- Mantenha as unhas curtas, sem base ou esmalte.
- Lave as mãos no início da jornada, ao tocar no corpo e a cada troca de atividade.

# A ESSÊNCIA DO SERVIÇO

## **MANIPULAÇÃO CORRETA DE ALIMENTOS E BEBIDAS**

As boas práticas de higiene devem ser incorporadas no cotidiano das pessoas que trabalham com manipulação de alimentos. Todo estabelecimento deve ter um eficiente programa de limpeza que determina o que deve ser limpo, qual a frequência, como deve ser limpo e quais as pessoas responsáveis por cada tarefa.

**DICA: LAVE AS MÃOS FREQUENTEMENTE E A CADA TROCA DE PRODUTO MANIPULADO.**  
**SUJOU - LIMPOU**

## **ACONDICIONAMENTO CORRETO DE ALIMENTOS E BEBIDAS**

O acondicionamento dos alimentos e bebidas no estoque, geladeiras e freezers deve obedecer à legislação sanitária vigente. É imprescindível verificar a procedência, os selos de garantia e datas de fabricação e validade. Quando manipulados, os alimentos devem ser acondicionados em vasilhas plásticas, com as respectivas datas de validade.

**DICA: O 1º. PRODUTO QUE ENTRA É O 1º. PRODUTO QUE SAI.**

## **PREPARANDO O AMBIENTE PARA INICIAR OS SERVIÇOS**

A **MISE EN PLACE** (organização da estação de trabalho) bem realizada, auxilia na rapidez dos serviços no momento de atendimento ao cliente. Ela deve ser definida de acordo com o tipo e padrão de serviço prestado pelo restaurante.

**DICA: USOU – GUARDOU.**

## A ESSÊNCIA DO SERVIÇO

### **Manter-se informado sobre os itens em estoque:**

Verificar o estoque de bebidas e produtos. O estoque ideal vai depender do tamanho do estabelecimento e do fluxo de vendas. O importante é que nunca falte produto.

### **CHECK LIST DE VERIFICAÇÃO DO BAR / RESTAURANTE**

- 1 – Apresentação pessoal do staff (higiene, uniformes)
- 2 – Limpeza do ambiente, mobiliário e objetos de decoração..
- 3 – Alinhamento de mesas e cadeiras.
- 4 – Verificação da iluminação (lâmpadas, interruptores, tomadas)
- 5 – Verificação dos equipamentos (limpeza, estado de conservação, manutenção)
- 6 – Verificação da mise en place dos diversos setores (aparadores, bar, cozinha)
- 7 – Verificação dos utensílios (limpeza, estado de conservação, manutenção)
- 8 – Montagem das mesas (toalhas, jogos americanos, guardanapos, talheres, copos)
- 9 – Revisão do ambiente (objetos em desuso ou espalhados pelo restaurante)

**Dica: Realize esta função diariamente antes da abertura da casa e torne esta atividade parte da sua rotina.**

## A RECEPÇÃO

**Quando o cliente entra em um bar ou restaurante, julgará a qualidade pela primeira impressão que tiver das suas atitudes e também da sua apresentação, portanto comece com a atenção à sua imagem pessoal.**

**PRONTIDÃO:** o cliente precisa ser recebido pelo atendente de forma cordial, respeitosa e bem natural.

- Esteja sempre bem humorado.
- Receba os clientes sempre bem.
- Oriente-os quando necessário.
- Prepare os pedidos com a maior dedicação possível.

### CUMPRIMENTO

Uma saudação imediata mostra ao cliente que ele foi percebido, significando que a sua presença no estabelecimento é importante, o que, inicialmente, já o deixará satisfeito.

### DICAS:

- Cumprimente prontamente.
- Chame-o por senhor ou senhora.
- Ouça-o com atenção.
- Ofereça ajuda.
- Diga “obrigado”, “por favor”.
- Sempre pergunte: Mais alguma coisa, senhor(a)?
- Olhe nos olhos.
- Cabeça erquida.
- Olhos de águia: olhar sempre atento em todas as direções – o cliente pode estar em qualquer lugar.

---

### SEJA CORDIAL

Trate o cliente cordialmente, chamando-o de senhor ou senhora, dizendo “por favor”, assim mostrará que ele merece ser respeitado. Ouça com atenção.

# A RECEPÇÃO

## CUIDANDO DAS RESERVAS DE MESA

Normalmente, as reservas são feitas por telefone. Ao atender uma chamada, o encarregado do registro das reservas deve seguir algumas regras:

- Não demore em atender ao telefone. Seja cortês, fale de forma clara.
- Tenha à mão o mapa do restaurante, com a localização de todas as mesas e o registro das reservas.
- Saiba do cliente o dia e horário da reserva, nome da pessoa responsável pela reserva, número de pessoas ou se há algum pedido especial.
- Informe ao cliente o tempo de tolerância para a reserva e qualquer outra regra estabelecida pelo restaurante.
- Registre a reserva sempre. Lembre-se que todos os demais garçons devem saber das mesas já reservadas, pois o cliente não ficará satisfeito se, ao chegar, não encontrar mesa para se acomodar.

# A RECEPÇÃO

## COMEÇANDO O SERVIÇO

### **Anotação do pedido:**

Sempre fique atento ao que o cliente fala ou pede.

Ao concluir a anotação, repita o que foi pedido para ter certeza de que não anotou nada errado.

Sempre pergunte: Algo mais, senhor(a)?

Sempre peça licença ao se aproximar ou sair da presença do cliente.

### **O bom vendedor sempre fará sugestões:**

De entradas, de acompanhamentos, de um produto de marca ou sabor melhor: “Aceita um drink, uma caipiroska?”

Sempre de acordo com o estilo do cliente.

E se o produto estiver em falta? **O bom profissional nunca deixa seu cliente insatisfeito, tem uma atitude positiva, está sempre pronto a sugerir um prato ou bebida alternativa.**

### **Regras para servir a mesa:**

Quando houver mais de um cliente, o profissional deve saber quem servir primeiro.

- As senhoras serão sempre as primeiras, iniciando-se pela mais idosa.
- Se houver crianças à mesa, estas deverão ser servidas antes, e se forem pequenas, não se deve colocar facas em seus lugares.

### **Mantendo a mesa sempre limpa:**

É importante que a mesa esteja sempre limpa. Pratos, copos e utensílios já utilizados não devem ficar na mesa. Peça licença e confirme se já pode recolher o prato, faça o serviço de forma organizada e silenciosa.

Logo que o cliente sair do estabelecimento, limpe a mesa por completo imediatamente.

**Dica: Se um produto estiver em falta, não diga apenas que acabou, use sua criatividade para contornar a situação!**

**PARABÉNS!**

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE  
BAR STAFF – MÓDULO ATENDIMENTO PARTE 01.**