

..... **DIAGEO**

BAR ACADEMY

.....

BAR STAFF

ATENDIMENTO

Parte 2

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 02

ATENDIMENTO

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO
OBTENDO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

Você é responsável pela apresentação aos clientes de todos os produtos de venda disponibilizados pelo bar/restaurante e por transmitir os pedidos desses clientes aos outros membros da equipe. Portanto, é muito importante que você saiba se comunicar bem.

- Conhecer o cardápio e a composição dos pratos e drinks.
- Explicar de forma clara e objetiva ao cliente.
- Tirar o pedido com concentração e confirmar.
- Preencher as comandas de forma clara e objetiva, de acordo com as regras e abreviações estabelecidas pela equipe.
- Conferir o prato ou bebida com a comanda, antes de servir ao cliente.
- Avisar sobre uma possível demora, explicar o motivo e desculpar-se. Isso evita futuros transtornos.
- Verificar se o cliente está satisfeito.
- Oferecer itens adicionais (água, sobremesa, café, licor)
- Checar a conta antes de entregá-la ao cliente.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

Através de palavras e do tom de voz, você estabelece o diálogo com o cliente e com os demais membros da equipe de trabalho do restaurante. Saiba usar as palavras. Com o cliente, perceba se ele exige formalidades. Evite gírias.

A LINGUAGEM NÃO VERBAL

Através das nossas expressões e gestos, conseguimos dizer o que queremos e sentimos. Um cliente pode solicitar um serviço, ou demonstrar se está satisfeito, apenas através da expressão do seu rosto. Fique atento às suas expressões, pois elas também transmitirão mensagens para os clientes.

- Evite passar as mãos pelos cabelos, nariz, boca e outras partes do corpo.
- Não seque o suor com as mãos, com a manga da camisa, nem com o guardanapo.
- Não coma e nem mastigue goma de mascar enquanto estiver trabalhando.
- Evite tossir, espirrar e assoviar enquanto estiver servindo. Caso tenha necessidade, avise seu superior e retire-se.
- Não se encoste nas paredes ou móveis; mantenha sempre uma postura ereta.
- Fique atento ao seu tom de voz e gestos.
- Evite conversas paralelas com seus colegas.
- Não assista TV.

OBTENDO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Faça sempre um bom atendimento e trate seus clientes de uma forma especial, somente assim ele reconhecerá seu trabalho e você se sentirá valorizado.

O mais importante de tudo é a satisfação do cliente.

- Não vendemos bebidas.
- Não vendemos comidas.
- Servimos “experiências”.

É de extrema importância obter uma resposta imediata da satisfação do cliente. Alguns estabelecimentos possuem um sistema formal de avaliação de satisfação do cliente, como um questionário ou formulário.

Se não existir um questionário de avaliação, você pode provocar a avaliação de forma verbal, com frases sugestivas, que abram oportunidade para o cliente falar, se for da sua vontade. Exemplo: “Satisfeito(a), senhor(a)?”

O CLIENTE PEDE A CONTA

Quando isso acontece, sempre vale a pergunta: “Gostaria de algo mais, senhor (a)?”

É importante que haja agilidade, para que o cliente receba rapidamente a conta.

O garçom deve entregar a conta em mãos e aguardar ao lado por alguns segundos, pois o cliente pode ter dúvidas sobre a conta.

O atendimento não se encerra ao se entregar a conta ao cliente. Ele deve estar satisfeito pelo preço dos serviços e produtos cobrados. Não deve ter nenhuma dúvida sobre a conta.

O cliente deve sair feliz e com vontade de voltar e indicar aos amigos.

OBTENDO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Todos os estabelecimentos que vendem ou prestam serviços estão sujeitos a reclamações e insatisfação por parte do cliente. O diferencial é a forma como essas reclamações são tratadas.

COMO TRATAR AS RECLAMAÇÕES

- Escute o que o cliente tem a dizer sem interromper.
- Reconheça o erro, se houver, sem procurar justificativas.
- Resolva o problema e desculpe-se com o cliente.
- Se não estiver ao seu alcance, peça licença e comunique de imediato seu supervisor.
- Relate todo o fato para que o supervisor já chegue ao cliente com uma solução.

PARABÉNS!

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE
BAR STAFF – MÓDULO ATENDIMENTO PARTE 02.**