

..... **DIAGEO**

BAR ACADEMY

.....

CONSUMO RESPONSÁVEL

A DIAGEO E O CONSUMO RESPONSÁVEL: POR QUÊ ?

A DIAGEO® quer ter um impacto significativo e sustentável na criação de um papel mais positivo para a bebida alcoólica na sociedade.

QUEREMOS VER PROGRESSOS REAIS EM:

- Reduzir o consumo indevido de bebidas alcoólicas.
- Tornar o consumo responsável uma parte valorizada e divertida da vida.

ISSO REFLETE NOSSOS VALORES PRINCIPAIS E NOSSO PROPÓSITO COMO EMPRESA:

- "Celebrar a vida, todos os dias, em qualquer lugar com responsabilidade".
- "Orgulho do que fazemos".
- "Paixão pelos consumidores".

ESPERAMOS QUE OS
CONSUMIDORES
DEFRUTEM NOSSAS
MARCAS, O QUE NÃO
PODERÃO FAZER SE
BEBEREM EM
EXCESSO.

INICIATIVAS DIAGEO®



Exagerar, nem pensar!

- Programa em parceria com Universidades.
- Palestras e ativações em festas.
- Mais de 200 mil jovens impactados.



Consumo Responsável:

Eu pratico essa atitude

- Campanha Interna.
- Ações.



Pequeno Varejo 18+

- Materiais no PDV



Website DrinkIQ:

- Portal Global com informações e documentos sobre consumo responsável de bebidas alcoólicas.

EFEITOS DO ÁLCOOL

O álcool afeta cada pessoa de maneira diferente. Duas pessoas podem beber a mesma quantidade de bebida alcoólica e reagir de modos diferentes, dependendo do sexo, peso, capacidade de processar e quebrar o álcool ou da tolerância a ele. Todos somos diferentes, portanto, é impossível dizer exatamente quais serão os efeitos do seu consumo.

OS EFEITOS IMEDIATOS DO CONSUMO MODERADO SÃO:

- Você se sente bem e relaxado.
- Afeta a velocidade com que você processa as informações, o que pode ou não afetar seu julgamento.
- Desacelera as reações.

O CONSUMO EXAGERADO, PRINCIPALMENTE SE FOR REGULAR, PODE LEVAR A SÉRIOS PROBLEMAS DE SAÚDE, INCLUINDO:

- Dependência do álcool ou alcoolismo.
- Cirrose hepática.
- Distúrbios gástricos, como úlceras.
- Alterações de humor.

ALIMENTAR-SE BEM, QUAL O IMPACTO?

A presença de alimentos no estômago retarda a absorção de álcool pelo organismo.

- Comer reduz a taxa com que o álcool é absorvido.
- O álcool se move mais rápido em um organismo com estômago vazio.
- Se você estiver com fome, é mais provável que beba mais rápido para saciá-la.

DICA

“A COMIDA NÃO
REMOVE O ÁLCOOL
NEM AJUDA A
PROCESSÁ-LO MAIS
RÁPIDO.”

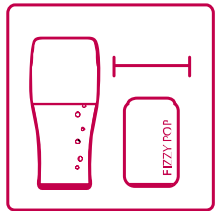
DICAS PARA UM CONSUMO RESPONSÁVEL

Consumo responsável é sinônimo de diversão. Envolve ter satisfação, reunir-se com amigos e familiares e compartilhar bons momentos. O álcool é um produto especial que, se utilizado de modo abusivo, pode causar danos a quem consome e aos outros. Algumas dicas e sugestões gerais para ajudá-lo a desfrutar bebidas com responsabilidade.



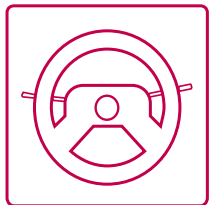
ÁGUA, ÁGUA!

Mantenha o seu cliente hidratado.



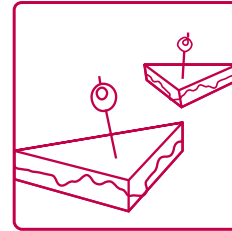
SOFT DRINKS (DRINKS NÃO ALCOÓLICOS)

Altere os drinks com bebidas não alcoólicas.



PROGRAME-SE!

É ideal pensar como o seu cliente vai voltar para casa. Táxi ou piloto da vez podem ser alternativas.



ALIMENTAÇÃO

Quando seu cliente pedir alguma bebida, ofereça um petisco ou algum prato.



NÃO MISTURAR

Não misturar bebidas alcoólicas com remédios.



SEJA RESPONSÁVEL!

Alimente-se, hidrate-se, e se beber, não dirija!

SERVINDO COM RESPONSABILIDADE

Beber responsabilmente é também diversão. Trata-se de satisfação (prazer), de se reunir com amigos e familiares e compartilhar bons momentos. O álcool é um produto especial que pode, quando mal utilizado, causar danos à pessoa que está abusando e para os outros.

COMO BARTENDER OU GARÇOM, VOCÊ DEVE FICAR ATENTO AOS SINAIS DE SEUS CLIENTES:

- Rubor facial, euforia.
- Diminuição da coordenação motora e dos reflexos.
- Fala arrastada.
- Tom de voz mais alto do que o normal.
- Visão dupla.
- Prejuízo de memória.
- Humor instável, mal-estar e vômito.
- Sonolência.
- Em casos muito abusivos, insuficiência respiratória, coma e até morte.

DICA

COMO BARTENDERS
OU GARÇONS NÓS
TEMOS A
RESPONSABILIDADE
DE GARANTIR QUE
OS NOSSOS CLIENTES
SE DIVIRTAM, MAS
QUE O FAÇAM DE
UMA FORMA
SEGURA.

SERVINDO COM RESPONSABILIDADE

Cabe a você desestimular a mistura de bebidas alcoólicas e competições entre os clientes para descobrir “quem é capaz de beber mais”.

COMO EVITAR QUE ALGUÉM DIRIJA APÓS BEBER?

- Exerça sua cidadania, ofereça ajuda!
- Números de telefones de táxi devem estar sempre à mão.
- Se necessário, chame o táxi para o cliente.
- Oferecer comida : boa maneira de ajudar o cliente a beber moderadamente.



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....

SERVINDO COM RESPONSABILIDADE

COMO BARTENDER OU GARÇOM, VOCÊ TAMBÉM DEVE FICAR ATENTO AOS PRODUTOS QUE ESTÁ SERVINDO:

É muito importante sabermos se o nosso produto é de fato, o nosso!



COMO IDENTIFICAR ADULTERAÇÕES?

INDICATIVOS DE ADULTERAÇÃO:

Violação na tampa, dosador ou lacre (rompimento dentes lacre tampa).



Alteração de coloração da tampa (manchas).



Cápsula sem dizeres DIAGEO ou sobre tampa aberta.



OUTRO EXEMPLO...

FALSO

Diferenças no lacre

Metal visivelmente
exposto

Plástico interior visível



ORIGINAL



IMPORTANTE!

- Ao esvaziar a garrafa: rasgue o rótulo e quebre a tampa.
- Lembre-se, ao servir deixe a bebida sempre visível.



ENFRENTANDO SITUAÇÕES DELICADAS COM CLIENTES ALCOOLIZADOS

ALGUMAS RECOMENDAÇÕES PODEM AJUDÁ-LO MUITO NESTA TAREFA:

- Um bom profissional deve enfrentar essas situações sem criar constrangimento ou alvoroços.
- Ser discreto é essencial.
- Ser atencioso e prestar um serviço de alta qualidade é imprescindível.
- Isso tudo pode ajudar você a evitar climas tensos.

JAMAIS ESQUEÇA QUE VOCÊ TRABALHA EM EQUIPE:

- Peça ajuda ao seu superior sempre que necessário.
- Toda situação delicada exigem medidas de ordem prática.
- Antecipe-se aos problemas, ao perceber algo diferente, procure saber o que está acontecendo.
- Se o cliente o procurar, ouça-o com atenção.

SAIBA DIZER NÃO E SEJA ÉTICO

AGINDO COM DIPLOMACIA:

- Por exemplo, diante de clientes menores de idade: Isso não é fácil de ser feito e precisa de alguma argumentação.

COMO SE RECUSAR A SERVIR SEM CAUSAR ALGUM CONFLITO?

- Seja sempre educado. Uma boa idéia é começar por: “...Eu sinto muito, mas...”.

USAR UMA RAZÃO DE ORDEM LEGAL OU DE RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL.

Por exemplo:

- “...É contra lei servir bebidas para alguém que não comprove ser maior de idade...”.

SEMPRE FINALIZE COM UMA AÇÃO POSITIVA.

Por exemplo:

- “... Você pode voltar amanhã com seu RG, não haverá problemas...”.
- “... Posso lhe trazer um café ou uma água...”.
- “... Posso lhe oferecer um prato especial da casa...”.
- “... Aceita um Drink não alcoólico?...”.

E SE OS ÂNIMOS DE SEUS CLIENTES ALCOOLIZADOS SE EXALTAREM

MUITOS CONFLITOS PODEM SER EVITADOS SE VOCÊ AGIR COM PROFISSIONALISMO:

- Mantenha a calma.
- Não fique com raiva, não julgue.
- Seja compreensivo.
- Peça ajuda.

NESSAS HORAS, SE PRECISAR INTERVIR, LEMBRE-SE:

- Seja direto: é possível contornar a situação falando diretamente com as pessoas envolvidas. Isso funciona melhor se os clientes são conhecidos. Em muitos casos, será suficiente perguntar algo como: “... está tudo bem por aqui?...”.

CUIDADO COM SUA LINGUAGEM CORPORAL:

- Tenha cuidado para que seu comportamento e gestos não sejam entendidos como agressivos.
- Esteja sempre atento ao seu tom de voz e movimentos.

DICA

SEMPRE TENHA UMA
ATITUDE CIDADÃ
PERANTE OS
CLIENTES.

PARABÉNS!

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE
CONSUMO RESPONSÁVEL.**