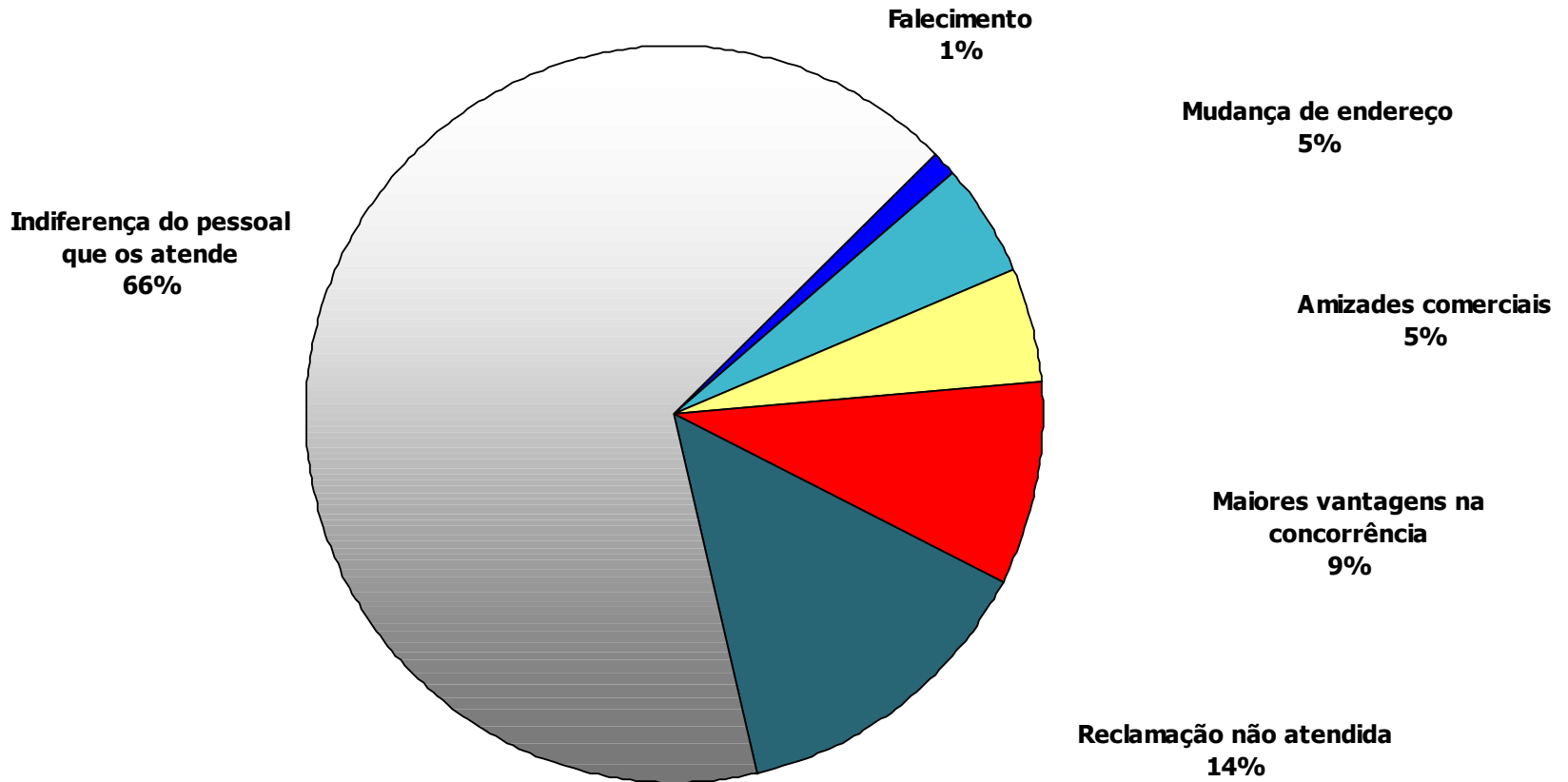


# TÉCNICAS DE SERVIÇOS EM RESTAURANTES

# impossível sem CLIENTES.



# Por que se perde um cliente?



# *CRIATIVIDADE*

**Mais direta impossível, só aqui em Recife mesmo.**

STAMPA

**Vem com teu amor  
experimentar nosso irresistível  
comércio, comer bem assim  
só no Fórum Hotel.**

FORUM  
HOTEL

forumhotel.com.br Tel: 3462.9999 NET@NO

WWW.DANOSSE.COM

O QUE VOCÊ TEM  
FEITO PARA INOVAR O  
SEU ATENDIMENTO?



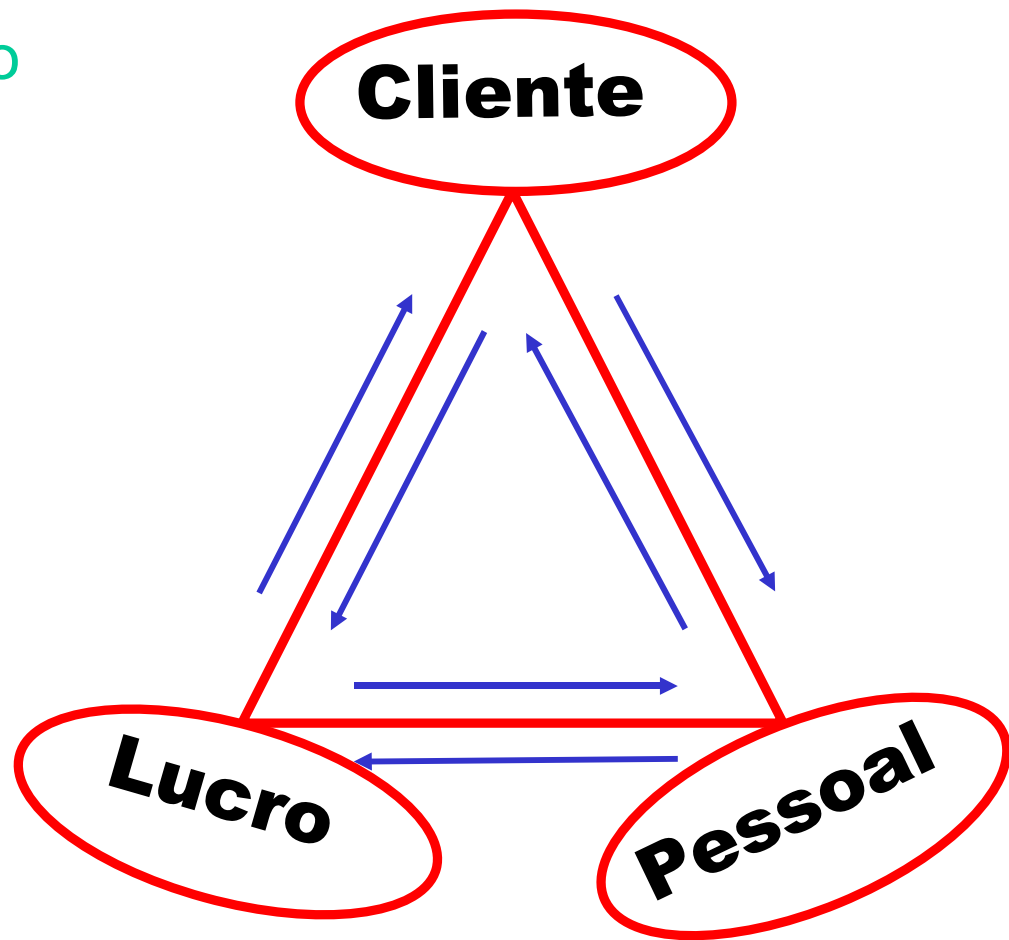
***INVENTAR OUTRA FORMA DE FAZER = INOVAÇÃO***



# OFEREÇA "MOMENTOS MÁGICOS"

## Motivação e Sucesso

- Sonho
- Paixão
- Prazer
- Obstinação
- Esperança
- Alegria



# SIGNIFICADO DE: ATENDER

**A** TENÇÃO

**T** RATAMENTO

**E** NTENDER

**N** EGOCIAR

**D** ISPONIBILIZAR

**E** NVOLVER

**R** ETRATAR





Do foco no cliente  
para o



Foco **DO** cliente

PROFISSIONALISMO

AMOR

VONTADE

PRÁTICA

Profº Anderson luis

**TÉCNICAS DE SERVIÇOS EM RESTAURANTES**

# **REGRAS E TÉCNICAS ATENDIMENTO**



# EXAME VISUAL



Vinho jovem



Vinho envelhecido



Vinho jovem



Vinho envelhecido



# OLFATIVA



# DEGUSTATIVA



# ZONAS DE SENSIBILIDADE





## HISTÓRICO

Os fenícios teriam descoberto o vidro (cerca de 3.000 a.C.)  
Há evidências de fabricação de vidro no Egito Antigo (1.500 a.C.)  
A indústria do vidro floresceu e desapareceu com o Império Romano  
Renasceu com os bizantinos e com eles voltou à Europa.  
No século XVI iniciou o apogeu da técnica na cidade de Veneza.  
Sua **utilização para armazenar vinho** só surgiu no **século XVII**.  
A produção industrial em série começou em 1903

# GARRAFAS



## FORMAS CLÁSSICAS



### **Bordalesa**

Francesa da região de Bordeaux, com pescoço abrupto



### **Borgonhesa**

Francesa da região da Borgonha, com pescoço gradual



### **Renana**

Alemã da região do rio Reno, mais delgada e mais alta que a borgonhesa



### **Champagne**

Francesa da região do famoso vinho espumante, mais alta e mais robusta que a borgonhesa



## FORMA FANTASIA

Qualquer modelo diferente dos quatro modelos clássicos acima



### Alsaciana

Da Alsácia, região francesa, é semelhante à renana, porém mais alta e mais delgada.



### Do Chianti

Italiana, da região da Toscana, é denominada *fiasco*, bojuda na base e revestida de palha externamente.



### Do Porto

Portuguesa, semelhante à bordalesa, porém geralmente mais baixa e de linhas mais retas.



### Do Jerez

Espanhola, semelhante à do Porto, porém geralmente mais alta.



### Franconia

Alemã, da região de Franken, é denominada *bocksbeutel*, possui corpo achatado no eixo antero-posterior e bojudo na base.



### Do Verdicchio

Italiana, da região de Marches, possui forma semelhante a um violão.



## CAPACIDADE

**Garrafa comum: 750 ml**

**Miniatura: 175 ml (alguma são de 160 ml)**

**Meia-garrafa: 375 ml**

**Magnum: 1,5 lit. (2 garrafas)**

## Tamanhos de garrafas dos Champagnes

**Jeroboam**

3 lit. (4 garrafas)

**Rehoboam**

4,5 lit. (6 garrafas).

**Methuselah ou Imperial**

6 lit. (8 garrafas)

**Salmanazar**

9 lit. (12 garrafas)

**Balthazar**

12 lit. (16 garrafas)

**Nebuchadnezzar**

20 lit. (26 garrafas)



# AROLHA

**ORIGEM:** Casca do sobreiro

**O SOBREIRO:** *Quercus suber*

Árvore de grande porte ( altura de até mais de 20 m ) .

Período de vida de cerca de 150 anos

A primeira extração da casca é feita por volta dos 20 anos .

Cerca de 12 de extrações produtivas

Extrações seguintes feitas em torno de 10 em 10 anos .

Adequada para rolhas só a partir da 3ª extração

**PAÍSES PRODUTORES:** Portugal > Espanha > Argélia

**DIMENSÕES USUAIS:**

Diâmetro: 24 mm. O gargalo da garrafa tem 18mm

Comprimento: de 38 a 44 mm

Nas meias garrafas: 32 mm

Nos espumantes: 38-40 mm

Nos vinhos de guarda: mínimo de 40mm

Nos espumantes: 48-50 mm

**IMPORTÂNCIA NA CONSERVAÇÃO:**

Impermeabilidade, elasticidade, resistência, durabilidade.

**PRINCIPAIS DEFEITOS:**

Gosto e vazamentos

## FORMAS ADEQUADAS



Obs: A Taça aberta, até pouco tempo era utilizada para **espumantes**, mas **não é adequada**.

# ANEL



## **De chumbo**

Geralmente utilizada nos vinhos finos  
melhores

Maior proteção e melhor aparência

Mais caras e têm risco de  
contaminação

## **De alupoli**

Geralmente usadas em vinhos de  
segunda linha

Mais baratas e boa aparência

## **De plástico**

Geralmente usadas em vinhos de mesa

Custo mais baixo que as anteriores

Sofre retração com calor



## SERVIÇO DE VINHOS À MESA



## DECANTAÇÃO



# RÓTULO NACIONAL

**Marca:** infelizmente, predomina o *estrangeirismo*

**Tipo:** tinto, branco e rosado (*rosé*)

**Classe:** de mesa, de mesa fino, espumante e licoroso

**Uva:** a legislação brasileira permite o mínimo de 60% da variedade de uva declarada nos vinhos **varietais**

**Teor alcoólico:** 11 a 13%

**Teor de açúcar:** seco (< 5 g/l ); demi-sec ( 5-20 g/l ); suave ( >20 g/l ).

Nos espumantes são permitidos teores maiores

**Safra:** é permitido o mínimo de 60% da safra declarada

**Conteúdo:** em mililitros ( ml )

**Produtor e engarrafador:** nome e endereço

**Registro no Ministério da Agricultura** (número) .

**Numeração:** utilizada por alguns produtores em vinhos selecionados ou reservas especiais (número para garrafas, lotes e total do lote)



# RÓTULO INTERNACIONAL



## NO VINHO IMPORTADO

A grosso modo, possui os **mesmos ítems do rótulo nacional**, diferindo em **teores** (açúcar, álcool, % da uva nos varietais, etc.)

Contem ainda **outras informações**, específicas da legislação vinícola de cada país, como por exemplo:

**França:** Vin de Table, Vin de Pays, Vin Délimité de Qualité Supérieure (**VDQS**) e Appellation de Origine Contrôllé (**AOC**). Existem, também, as classificações específicas de determinadas regiões, como os **Premières Crus**, os **Deuxièmes Crus**, os **Crus Bourgeois**, etc. de **Bordeaux** e os **Crus e Grand Crus da Bourgogne**.

**Itália:** Vino de Távola, Vino Tipico (de Indicazione Geografica Tipica), Denominazione di Origine Controllata (**DOC**), Denominazione di Origine Controllata e Garantita (**DOCG**). Encontram-se, ainda, os tipos: **Novello, Classico e Riserva (Vecchio)**.

**Espanha:** Vino de Mesa, Vino de la Tierra, Denominación de Origen (**DO**), Denominación de Origen Calificada (**DOC**). Quanto ao envelhecimento os vinhos são classificados em **Vino de Crianza, Vino Reserva e Gran Reserva**.

# RÓTULO INTERNACIONAL



**Portugal:** Vinho de Mesa, Vinho Regional, Vinho de Qualidade Produzido em Região Demarcada (**VQPRD**), Vinhos de Origem Controlada (**DOC**) e Vinho de Proveniência Regulamentada (**IPR**) Existem, também, os tipos **Garrafeira e Reserva**.

**Alemanha:** Tafelwein, Landwein, Qualitätswein bestimmter Anbaugebiete (**QbA**), Qualitätswein mit Prädikat (**QmP**), Kabinett, Spätlese, Auslese, Beerenauslese, Trockenbeerenauslese e Eiswein. Há ainda a região (**Gebiete**), a subregião (**Bereich**), um grupo de vinhedos (**Großlage**) e um vinhedo específico (**Einzellage**).

# RÓTULO INTERNACIONAL



Safra

Nome da  
denominação

Volume do líquido 750ml  
teor alcoólico 11,55%

Engarrafado na propriedade

País de origem

VINHO DELIMITADO  
DE QUALIDADE  
SUPERIOR

Selo de garantia  
VDQS



NIVEL DE QUALIDADE

NOME DE PESSOA

UVA

PRODUTOR

REGIÃO



NIVEL DE QUALIDADE

REGIÃO





# CLASSIFICAÇÃO DOS VINHO DO BRASIL - (como ler os rótulos das garrafas brasileiras)

Voltar para rótulos - geral

Voltar Brasil



Tintos e brancos são tradicionalmente genéricos, conhecidos pelo nome, pela marca, e não pelo nome da região ou pelo tipo da uva. São feitos com cortes de várias cepas.

## Quatro coisas importantes para se conhecer os vinhos brasileiros

- 1** Fino é a primeira palavra que o consumidor deve procurar no rótulo. Indica que pelo menos o vinho foi feito de uvas viníferas. Pode ser até ruim, mas foi feito com uvas viníferas.
- 2** Especial: é a palavra que aponta os exemplares mistos, feitos com viníferas e não-viníferas. São fracos.
- 3** Comum: vinho feito com cepas americanas ou híbridas.
- 4** Doce: cuidado, a maioria adiciona mostos concentrados ou mesmo sacarose. Os doces dificilmente são bons.

Nome do vinho



Uva dominante

Safra

Fino indica que o vinho foi feito de uvas viníferas

## CATEGORIAS DOS VINHOS BRASILEIROS

A vitivinicultura brasileira evoluiu de maneira extraordinária nas duas últimas décadas, e o Brasil produz hoje vinhos de boa

# A GUARDA DO VINHO



## CONDIÇÕES AMBIENTAIS DA ADEGA

**Temperatura:** 12 a 18° C

**Umidade:** moderada (50 a 70%)

**Arejamento:** moderado

**Luminosidade:** mínima

**Vibração:** mínima

**Localização:** que atenda a todos itens



## CUIDADOS COM AS GARRAFAS

**Posição:** deitadas ou de cabeça para baixo

**Disposição:** brancos e jovens abaixo; de guarda acima

**Manutenção:** rótulo, cápsula e rolha

**Identificação:** ficha de linhas (letras) e colunas (números)

**Registro:** ficha com nome, origem, safra, características degustativas (visuais, olfatórias e gustativas), data, local de compra e preço, local de degustação e companhia(s)

# TEMPO DE GUARDA



O **tempo máximo de guarda** de um vinho não deve ser o tempo máximo que ele suporta antes de se deteriorar (tempo de vida), mas sim **o tempo em que ele ainda está na plenitude de suas características**, de sua tipicidade. O ideal é tomá-lo no seu apogeu.

Os tempos aqui mencionados são **valores médios aproximados** e podem variar dependendo das condições climáticas e do solo da safra, bem como das condições de guarda do vinho.

# O vinho e seu Apogeu

## **ATÉ 1 ANO:**

**Beaujolais nouveau ou primeur**

**(A rigor, esse vinho mantém a sua tipicidade, plena aroma e sabor frutados, até cerca de 6 meses)**

## **ATÉ 2 ANOS:**

**A maioria dos brancos e alguns tintos brasileiros  
Beaujolais genéricos e vinhos verdes portugueses**

## **ATÉ 3 ANOS:**

**Alguns tintos e brancos europeus (valpolicella, chianti comum, frascati, lambrusco, etc.)**

**A maioria dos tintos e alguns brancos brasileiros  
Champanhas brasileiros  
Rosados**

## **ATÉ 4 ANOS:**

**A maioria dos brancos europeus  
Os melhores tintos brasileiros , Jerez, etc.) e as safras excepcionais dos grandes tintos e brancos europeus**

# O vinho e seu Apogeu

## **ATÉ 7 ANOS:**

**A maioria dos bons tintos europeus  
Alguns dos melhores tintos brasileiros  
Champagnes não datados**



## **ATÉ 10 ANOS:**

**Champagnes millesimés (datados)  
Alguns grandes brancos (Alsace, Bourgogne, Rioja)**

## **ATÉ 15 ANOS:**

**Alguns grandes tintos europeus (Bordeaux, Bourgogne, Rioja e Douro, etc.)**

## **ATÉ 25 ANOS:**

**Alguns grandes europeus tintos (Bordeaux, Bourgogne, Barolo, etc.) e  
brancos (Sauterne, Beerenauslese, Trockenbeerenauslese, Tokay, etc.)**

## **ATÉ 50 ANOS OU MAIS:**

**Vinhos fortificados (Porto, principalmente os "vintage", Madeira, Jerez, etc.)  
e as safras excepcionais dos grandes tintos e brancos europeus**

# AS TEMPERATURAS IDEAIS



## TINTOS

Envelhecidos e Encorpados -	16 A 18 °C
Não envelhecidos mas Encorpados -	14 A 16 °C
Jovens e pouco encorpados – 1	2 A 14 °C
Beujolais "Primeur" ou "Nouveau" -	10 A 12 °C

## BRANCOS

Secos, Envelhecidos e Encorpados -	12 A 14 °C
Secos, Jovens e Leves -	6 A 12 °C
Suaves e Doces -	4 A 6 °C

## ROSÉS

Todos de modo geral - 6 - 12 °C

## ESPUMANTES

Brut -	6 A 12 °C
Demi-Sec e Doce -	4 A 8 °C

## FORTIFICADOS

Vinho do Porto -	10 A 18 °C
Jerez -	8 A 14 °C
Madeira -	12 A 14 °C



**OBS:** Uma garrafa deixada durante 8 minutos na água com gelo sofrerá uma redução de 5 °C na temperatura, que corresponde a 60 minutos de permanência na geladeira.

## A SEQUÊNCIA DOS VINHOS



A) QUANTO AOS TIPOS: **Branco** ▶ **Tinto**

B) QUANTO À QUALIDADE: **Medíocres** ▶ **Médios** ▶ **Bons** ▶ **Grandes**

C) QUANTO AO CORPO: **Leves** ▶ **Encorpados**

D) QUANTO À IDADE: **Jovens** ▶ **Maduros**

E) QUANTO AO TEOR DE ACUCAR: **Secos** ▶ **Suaves** ▶ **Doces**

### JUSTIFICATIVAS:

**A), B) e C)** Os tintos, geralmente, são mais complexos (maior riqueza em aromas e sabores, mais corpo, mais tanino, etc.) do que os brancos. Iniciar a degustação com um vinho mais complexo, elevaria o nível de exigência em relação ao próximo vinho, menos complexo, minimizando os seus aspectos positivos e realçando os seus aspectos negativos. Pela mesma razão, depois de tomarmos um grande vinho, os que se seguem, ainda que de boa qualidade, nos parecerão sempre piores do que realmente são.

**D)** Os vinhos mais velhos são mais complexos do que os jovens. Embora isso possa não ocorrer para vinhos diferentes, torna-se absolutamente verdadeiro para garrafas de um mesmo vinho, porém de safras diferentes, especialmente se for um vinho longo, de longa guarda.

**E)** O açúcar de um vinho doce ou suave, prejudica na apreciação de um vinho seco servido a seguir. Não é à toa que os vinhos doces devem ser tomados no final das refeições, acompanhando as sobremesas ou mesmo

## HARMONIZAÇÃO DE VINHOS E ALIMENTOS

### ANTES E DEPOIS

No Aperitivo  
Na Sobremesa  
Como Digestivo

Alimentos que não c



### ÀS REFEIÇÕES

Peixes e Frutos  
Carnes Brancas  
Carnes Vermelhas  
Massas  
Queijos

### IMPORTANTE:

As sugestões aqui apresentadas são mencionadas em grande parte da literatura consultada, mas **não constituem regras absolutas** e, embora existam alguns consensos, - **o assunto é extremamente controverso.**



## 1. NO APERITIVO

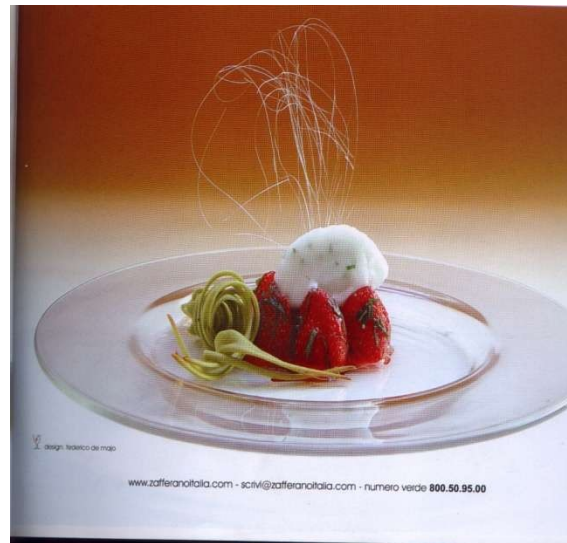
- **Vinho branco seco** ou **vinho fortificado seco**

(Porto White ou Dry White, Jerez Fino, Manzanilla ou Amontillado, Madeira Sercial, Marsala seco, etc.)

- **Espumante Brut**

(Champagne, Sekt, Cava, Blanquette de Limoux, Champanha, etc.)

- **Vermute seco**



## 2 . NA SOBREMESA

### •Vinho Branco Doce de Qualidade

Sauternes, Alsace (Vendange Tardive e Sélection de Grains Nobles), Tokay e os alemães com os predicados ("mit Predikat"): Auslese, Beerenauslese, Trockenbeerenauslese e Eiswein

### •Vinho Fortificado Demi-sec ou doce

Porto (Ruby, Tawny, LBV, Vintage, etc.), Jerez (Amoroso, Oloroso ou Cream); Madeira (Verdelho, Boal ou Malmsey), Moscatel de Setúbal, Banyuls, Moscato d'Asti, Banyuls, Marsala, Málaga (Lagrima Christi), etc.

### •Espumante Demi-sec ou doce

Asti (italiano), Cava (espanhol), Champagne Doux (francês), Sekt Suß (alemão), Blanquette de Limoux (francês) e outros espumantes



### 3. COMO DIGESTIVO

- Qualquer dos tipos anteriormente mencionados

- Destilados de uva:** **Cognac**, **Armagnac** e **Marc** (franceses), **Bagaceira** (portuguesa), **Grapa** (italiana), etc.

## ÀS REFEIÇÕES



### 1. PEIXES E FRUTOS DO MAR

•Grelhados ou em molho leve:

**Espumante brut ou demi-sec ou Branco seco frutado jovem ou levemente maduro**

•Em molho forte:

**Branco maduro de boa estrutura ou Rosé seco de qualidade ou Tinto jovem de médio corpo**

•Bacalhau:

**Tinto jovem ou de médio corpo ou Branco maduro;**

•Anchova, atum, salmão e sardinha:

**Tinto jovem ou de médio corpo ou Branco maduro ou Rosado**



## 2. CARNES BRANCAS

- Grelhadas ou em molho leve:

**Espumante brut ou Branco seco jovem de boa estrutura ou maduro ou Tinto jovem ou de médio corpo**

- Grelhadas em molho forte:

**Tinto maduro de médio corpo a robusto**

- Caças de penas, pato e *coq au vin*:

**Tinto maduro de médio corpo a robusto**

- Peru:

**Tinto leve ou médio ou branco seco**

- Foie gras*

**Branco doce de alto nível (Sauternes, Tokay, etc.) ou fortificado doce (Porto Vintage, etc.) ou espumante de qualidade (Champagne Millesimé, etc.)**



### 3. CARNES VERMELHAS

- Grelhadas ou em molho leve:

**Espumante brut ou tinto jovem leve ou de médio corpo**

- Em molho forte:

**Tinto maduro de médio corpo a robusto**

- Caças de pêlo:

**Tinto maduro robusto**



#### 4. MASSAS

- Em molho leve ou branco

Espumante brut ou branco jovem ou maduro ou tinto jovem leve ou de médio corpo

- Em molho condimentado ou vermelho

Espumante brut ou tinto maduro de médio corpo a robusto

## . QUEIJOS

- **Fresco de massa mole** (Frescal, Ricota, Requeijão)

**Branco ou tinto jovem e leve**

- **Fresco de massa filada** (Mozzarella)

**Branco ou tinto jovem e leve**

- **Maturado de massa mole** (Brie, Camambert e Coulommiers)

**Branco maduro ou tinto jovem a maduro encorpado**

- **Maturado de massa filada** (Provolone)

**Branco maduro ou tinto jovem ou pouco envelhecido**

- **Maturado de massa semidura** (Emmental, Gouda, Reino, Prato, Saint-Paulin, Tilsit, Port-Salut)

**Tinto maduro de bom corpo**

- **Maturado de massa cozida** (Roquefort, Gorgonzola, Stilton, Danablu)

**Tinto maduro robusto ou branco doce superior ou fortificado doce**

- **Maturado de massa semidura** (Emmental, Gouda, Reino, Prato, Saint-Paulin, Tilsit, Port-Salut)

**Tinto jovem ou pouco velho**

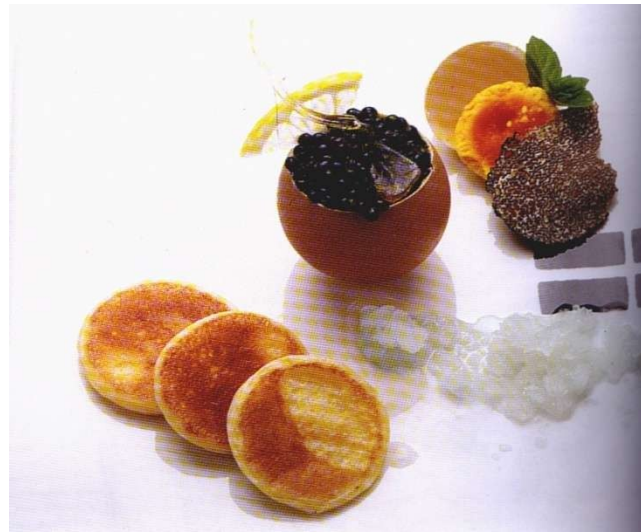
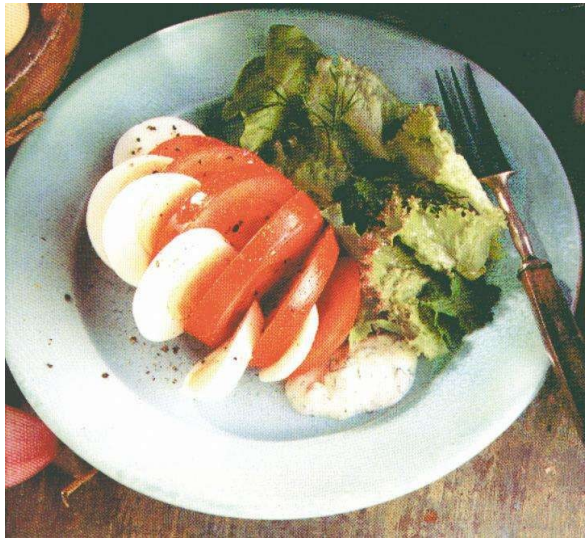
- **Maduro de massa dura** (Parmesão, Pecorino)

**Tinto maduro robusto ou fortificado**

- **Observação:**

Os **Espumantes de qualidade**, em especial os **Champagnes**, combinam com todos os tipos de queijo





## ALIMENTOS QUE NÃO COMBINAM VINHO

O assunto é extremamente polêmico e os alimentos aqui mencionados são citados em diversas fontes na literatura enogastronômica.

Na opinião do autor alguns desses alimentos **podem combinar** com certos vinhos e estão **sublinhados**.

- **Temperos acentuados:** curry, dendê, shoyu, wasabi, ,etc.
- **Alimentos ácidos:** vinagre, limão, laranja, grapefruit, kiwi, etc.
- **Certas verduras e legumes:** alcachofra, aspargo, couve, etc.
- **Outros:** ovo, chocolate, sopa, feijoadada, etc