

CARTILHA DE TREINAMENTO PARA GARÇONS.



sodexo
SERVIÇOS DE QUALIDADE DE VIDA

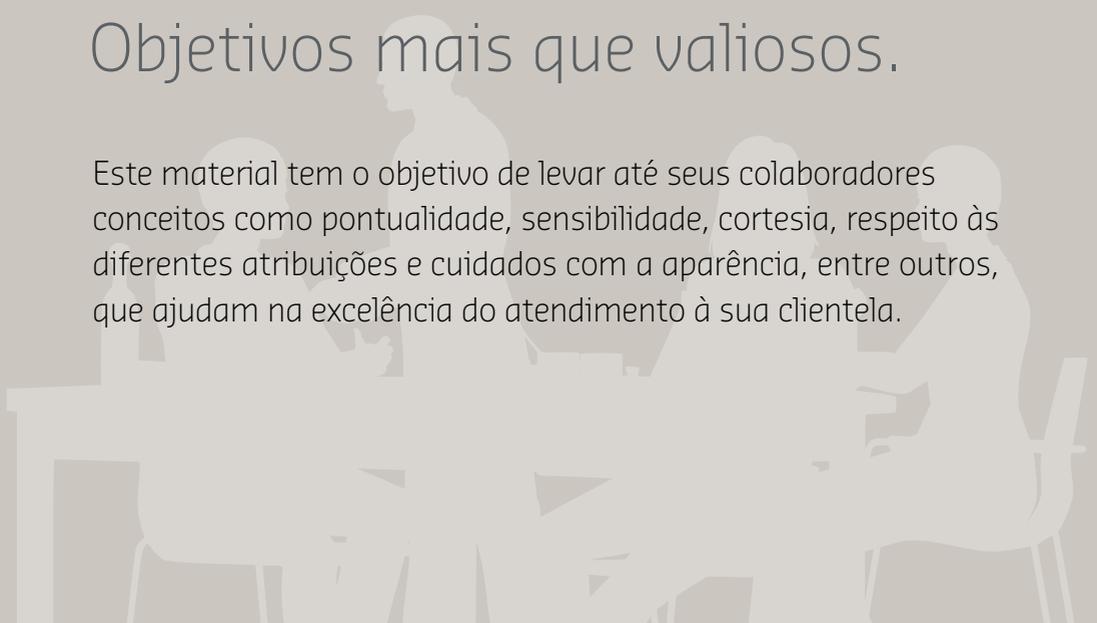


**Informe-se
e saia
na frente.**

A Sodexo é a melhor parceira na hora de incentivar o crescimento e desenvolvimento de seu negócio. Está presente em cada etapa da administração da empresa, inclusive no momento de treinar suas brigadas.

Objetivos mais que valiosos.

Este material tem o objetivo de levar até seus colaboradores conceitos como pontualidade, sensibilidade, cortesia, respeito às diferentes atribuições e cuidados com a aparência, entre outros, que ajudam na excelência do atendimento à sua clientela.



Para começar,

é só dar o primeiro passo.

A primeira
impressão é
a que fica.



1. RESERVA

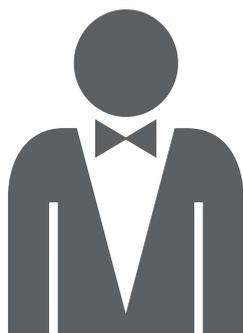
No momento da reserva, ao telefone, a segurança profissional, eficiência e rapidez ajudam a compor uma primeira impressão positiva.

Não economize na cortesia e paciência até sentir que seu cliente está completamente satisfeito no que deseja.

Anote com clareza os dados sobre seu cliente:

- › **Data e hora da reserva;**
- › **Nome do cliente;**
- › **Número de pessoas;**
- › **Eventuais pedidos especiais;**
- › **Telefone para confirmação da reserva.**

**Ao vivo,
dobre os
cuidados.**



2. CHEGADA

A chegada do cliente ao estabelecimento é um momento importante. Se antes ele teve uma primeira boa impressão virtual, agora ele deve ser impressionado em tempo real. Aqui, seu objetivo principal é obter a satisfação do cliente.

Não poupe esforços e seja sempre simpático e solícito:

- › **Receba o cliente com um sorriso e saudação de boas-vindas;**
- › **Ofereça orientação quando necessário;**
- › **Seja cordial;**
- › **É recomendado tratar seu cliente de senhor(a).**

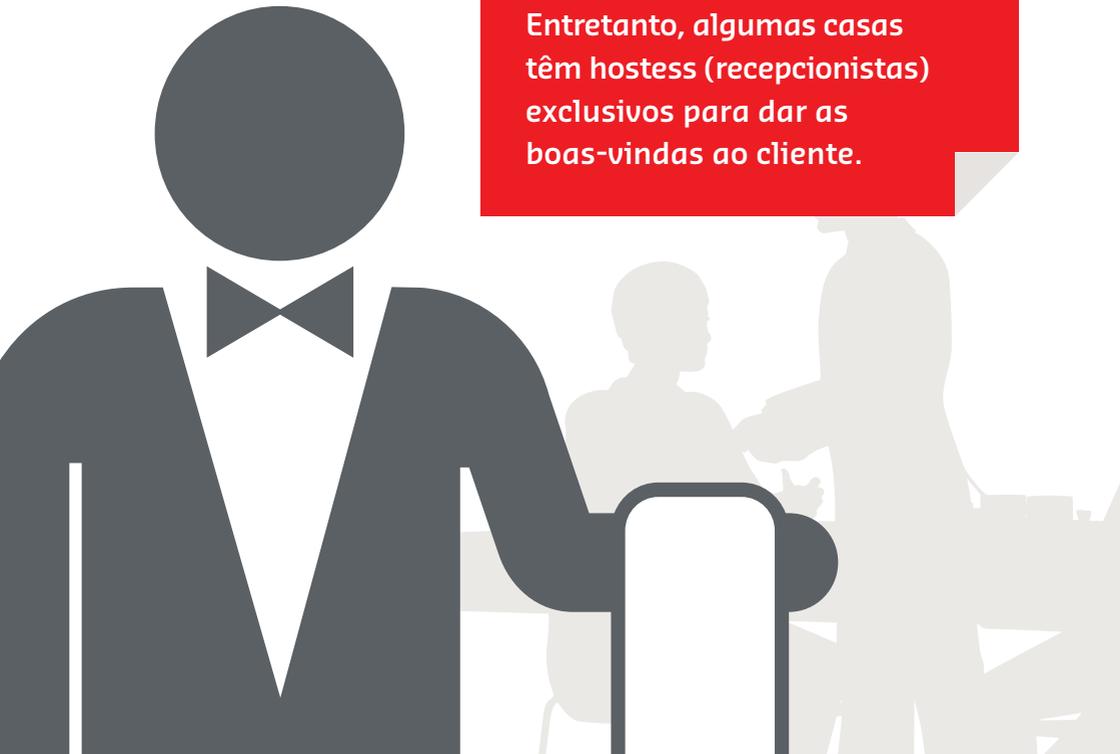
**Aparência
também
causa boa
impressão.**

É agradável estar próximo de pessoas de aparência bem cuidada.

Portanto, cuide-se.

- › Mantenha as unhas aparadas;
- › Mãos limpas;
- › Uniforme limpo e bem passado;
- › Barba feita;
- › Cabelos bem cuidados e presos.

Fique atento às funções de cada profissional. Geralmente, o maître é o principal responsável pela primeira abordagem. Entretanto, algumas casas têm hostess (receptionistas) exclusivos para dar as boas-vindas ao cliente.



3. ACOMODAÇÃO

**Seu cliente
está bem
confortável?**

Acomodar o cliente e seus eventuais acompanhantes até a mesa reservada é um momento delicado.

Tudo depende do fato de ele já ser seu cliente e você conhecer suas preferências.

Se vocês já se conhecem:

- › **Ofereça sempre seu lugar preferido;**
- › **É recomendado chamar o cliente respeitosamente pelo nome/ sobrenome;**
- › **Ofereça seus pratos preferidos.**

Se o cliente é novo:

- › **Procure descobrir seus gostos;**
- › **Pergunte o lugar de sua preferência, caso não haja reserva;**
- › **Ofereça o cardápio e explique os detalhes de funcionamento da casa.**

Demonstre que conhece as regras. É de bom tom que as cadeiras sejam posicionadas simultaneamente no momento de acomodar os clientes.

4. ATENDIMENTO

Quem faz o quê?

Confira o tempo recomendado de cada serviço após o pedido e ganhe eficiência.

Couvert:

3 minutos

Bebidas:

3 a 5 minutos

Entrada:

7 a 10 minutos

Prato principal:

15 a 20 minutos

Sobremesa:

3 a 5 minutos

As funções de cada profissional

precisam estar bem delimitadas. Isso facilita a fluidez de serviços e evita que ocorram equívocos durante o atendimento. É fácil, simples e organiza o dia a dia.

Maître

- > Deve falar sobre a escolha da entrada, do prato principal e da sobremesa;
- > Deve explicar de forma simples as escolhas feitas e eventuais acompanhamentos.

Garçom

- > É o responsável pela montagem do couvert;
- > Solicita as bebidas, confirmando o pedido antes para verificar se anotou corretamente.

Sommelier

- > Oferece a carta de vinhos;
- > Orienta na harmonização de pratos.

5. A CONTA

Esteja atento aos sinais.

No momento de pagar a conta, procure ser solícito e, ao mesmo tempo, discreto. Difícil? Nem tanto. Basta estar atento aos movimentos do cliente: se ele tem dúvidas ou simplesmente deseja agilizar o pagamento.

- › **O garçom deve entregar a conta somente a quem a solicitou;**
- › **Depois, deve aguardar alguns momentos caso o cliente necessite esclarecer dúvidas sobre a conta;**
- › **Se necessário, providencie a liberação do carro do cliente.**

Demonstre eficiência. O tempo recomendado para a entrega da conta nas mãos do cliente após a solicitação é de 3 minutos.

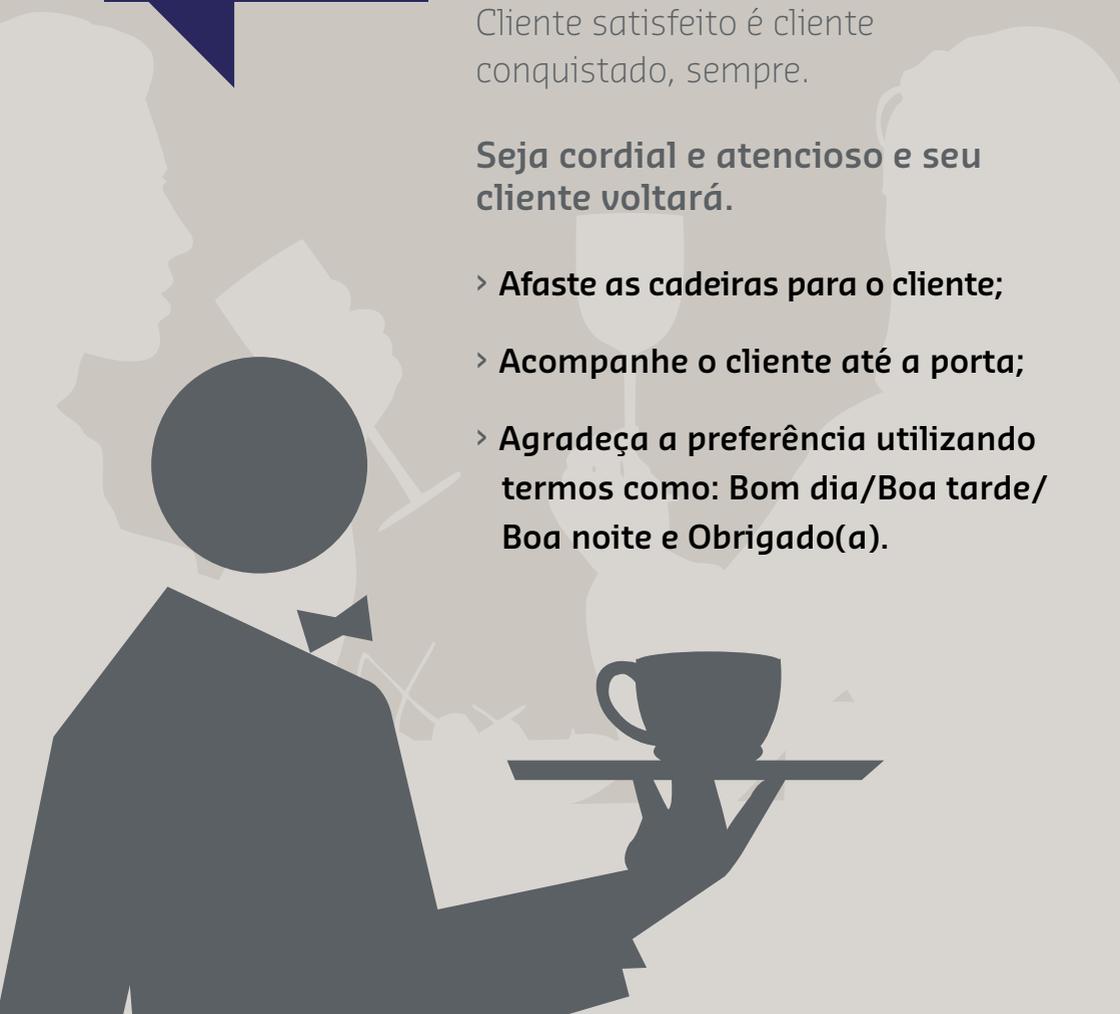
6. PARTIDA

**Serviço
bem feito.
Cliente
satisfeito.**

A partida do cliente é a sua oportunidade de fechar o atendimento com excelência. Além do ambiente agradável e pratos impecáveis, o serviço prestado pela brigada é item fundamental para o sucesso. Cliente satisfeito é cliente conquistado, sempre.

Seja cordial e atencioso e seu cliente voltará.

- › **Afaste as cadeiras para o cliente;**
- › **Acompanhe o cliente até a porta;**
- › **Agradeça a preferência utilizando termos como: Bom dia/Boa tarde/Boa noite e Obrigado(a).**



www.sodexobeneficios.com.br

