

Relatório de visita a lanchonete Mamãezona

23/03/2019 – reunião com cliente 16:20 as 17:30

4 pessoas trabalham na lanchonete Mamãezona

Castro → atendimento aos clientes, caixa e entregas;

Mãe → Chefe da cozinha, responsável pela preparação das comidas;

Nessi → Serviços gerais, Louça;

Esposa → Organização, embalagens;

O dono do estabelecimento é o Castro que permite:

- dividas para alguns clientes;
- clientes mensais que consomem na lanchonete e pagam o acumulado no final do mês;
- Desconto no produto
- Consumo interno

Eventos

Atendimento → O atendimento é feito por comandas, o pedido vai a cozinha descendo a escada e são colocados em ordem de chegada na cozinha.

Entrega → São feitas no raio médio de 2 KM, pedido feito por telefone ou local (OBS: exceções podem ser feitas dependendo do cliente ou da recomendação)

Preparação das comidas → Faz a feijoada que é vendida nos sábados entre os outros pratos.

Serviços gerais → Mantêm a cozinha limpa

Organização → Prepara os pratos para serem levados ao clientes;

Estoque → não tem controle regulado, faltou comprou;

Contabilidade → é feita pelas comandas já atendidas e enviadas ao contador contratado;

Prioridades do cliente

Atendimento → melhorar a comunicação dos pedidos com a cozinha e vice-versa, de modo que facilite junto a contabilidade.

Estoque → Gerar um gerenciamento de estoque, mudando o esquema atual de faltou comprou, bebidas e alimentos devem ser tratados separadamente.

Observações:

O cliente está disposto a pequenos investimentos para a aplicação do programa;

Numeração de mesas;