# Relatório Técnico Na sola de Actividade

hillo of ?

837 Karan Balu - LETI TE - PPA - Karan balu@ist.utl.pt

### Relatório de Actividade

Resumo— Este relaório apresenta as diversas tarefas realizadas, dificuldades encontradas e fins atingidos durante o período de trabalho no restaurante. Demonstra ainda casos reais que ajudam a ilustrar o que foi feito.

Palavras Chave—Atendimento, Cliente, stock, restaurante.

## INTRODUÇÃO

🕇 O âmbito da cadeira de Portefólio Pessoal A, foi-nos sugerido que realizássemos uma actividade extracurricular de forma a ser possivel a aquisição de "soft skills".

as action oder had no TA ATAM

A actividade que escolhi trata-se de uma continuação do trabalho que já estava a realizar desde Agosto de 2013, em todos os fins de semana, num restaurante localizado na Graça e com o nome "Haweli Tandoor(".Tal trabalho envolvia sobretudo num conjunto de tarefas que ajudam a fornecer uma experiência mais agradável por parte do cliente do restaurante, exemplos destas tarefas são: atendimento directo ao cliente, anotação dos vários pedidos, reabastecimento do stock o limpeza do estabelecimento.

Neste relatório irei começar por providenciar informações sobre o restaurante e sobre o tipo de clientes que o frequentam, irei relatar com um maior grau de pormenor as tarefas realizadas demonstrando-as posteriormente com os casos reais e por fim irei descrever as dificuldades sentidas.

• Karan Hamirshi Balu, nº. 73937, E-mail: karan.balu@tecnico.ulisboa.pt, aluno do curso de Engenharia De Telecomunicações e Informática, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 30 de Maio de 2014.

## HAWELI TANDOORI

Restaurante conta com mais de 20 anos, sendo mesmo um dos primeiros restaurantes de cozinha indiana em Lisboa.

Situa-se na travessa do Monte,14,1170-255 Lisboa.



Figura 1. Restaurante Haweli Tandoori

#### **Tipo de Cliente** 2.1

Os clientes que frequentam o restaurante são das classes média a alta, são pessoas procuram sabores que novos maioritariamente artistas, professores políticos.

Devo acrescentar que muitos professores e ex-professores do Instituto Superior Técnico (IST) são clientes do restaurante.

(1.0) Excelent	ACTIVITY					DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Objectives	Options	Execution	S+C	SCORE	Structure	Ortogr.	Gramm.	Format	Title	Filename	SCORE
( <b>0.6</b> ) Good	x2	x1	x4	x1	SCORE	x0.25	x0.25	x0,.25	x0.25	x0.5	x0.5	SCORE
( <b>0.4</b> ) Fair	12	04	20	05	41	N 15	222	115	n 2	a a	05	102
(0.2) Weak	1.2	D1	2.0	U	1.7	נוט	0.2 )	ر ۱۱.۵	0 2	0.0	U. –	1.2

#### 3 OBJECTIVOS

O objectivo fundamental desta actividade era sobretudo obter mais experiência profissional e ganhar um maior "à vontade" com a interacção com o cliente. Porém para além destes dois objectivos, também tinha como fim entender o negócio dos restaurantes.

#### 4 DIA NORMAL DE TRABALHO

Num dia normal de trabalho chego ao restaurante por volta das 10:00 h e começo por colocar os devidos talheres nas mesas, arrumo os copos que foram deixados a secar na noite anterior, verifico se os molhos, que se costumam servir com a comida, estão em condições ou seja se é preciso colocar mais ou se estão estragados e reabasteço as bebidas.

Ao meio dia os clientes começam a aparecer e o meu trabalho é cumprimentar, apontar para a mesa onde se podem sentar, fornecer a ementa, registar o pedido efectuado, fornecer este registo à cozinha, escrever à parte os preços para depois fazer o cálculo e servir os clientes com as bebidas e os pratos que pediram.

As 15:00h a cozinha fecha e já não se aceita clientes.

As 18:00h o restaurante volta a abrir e entre as 18:00h - 20:00h, maioritariamente os clientes que aparecem efectuam pedidos de "TakeAway"em que basicamente o que faço é anoto o pedido e depois da comida já tar feita coloco num tupperware e entrego ao cliente.

Às 21:00h é quando vêm um maior número de clientes seja para jantar no local ou realizar pedidos de "TakeAway" neste período as minhas tarefas são as mesmas que no período das 12:00h.

Por volta das 23:00h normalmente os clientes já saíram e portanto o que faço é, verifico o stock das bebidas e registo o nome daquelas que se encontram em baixa quantidade, arrumo as mesas para o próximo dia, lavo os copos e deixo a secar, faço a soma de todas

as contas registadas e comparo com o valor contido na caixa para ver se bate certo.

#### 5 ATENDIMENTO AO CLIENTE

Todos os negócios de restaurantes têm três componentes principais, a qualidade da comida, o ambiente e o atendimento ao cliente. Cabe a mim realizar a terceira componente com excelência.

Nem sempre é uma tarefa fácil pois muitos clientes vêm ao restaurante sem nunca ter experimentado comida indiana e portanto há sempre um processo de explicação que deve ser feito no que diz respeito aos pratos listados no menu. Esta explicação envolve basicamente dizer os ingredientes que compõem o prato, se é picante ou não e a quantidade do prato que é servido.

#### 6 DIFICULDADES

A primeira grande dificuldade que senti foi sem dúvida o sacrifício dos fins-de-semana, pois este tempo era utilizado para rever matérias e para avançar nos projectos. Foi necessário, portanto usar o tempo disponível durante a semana de maneira mais eficiente.

De seguida devo acresentar uma outra situação em que considero que o grau de dificuldade seja bastante acentuado. Esta situação diz respeito ao momento em que o restaurante fica cheio e devido a este facto, instalase um ambiente de confusão colossal onde o número de pedidos torna-se muito excessivo aumentando assim o tempo necessário para satisfazer os pedidos, podendo mesmo levar a um aumento de insatisfação por parte do cliente.

Cliente.

7 CONCLUSÃO Longo de la Cividade proposta para Portefólio Pessoal A foi um sucesso. Esta é uma actividade que já estava a ser realizada e contribuiu para o aumento da minha experiência profissional e na obtenção

Note tipe de dumento (récisio) a lou disse che some ser per un Rosame dopos para dopos realsas o resultado.



de novos conhecimentos no que diz respeito à interacção com o cliente que no mundo de hoje é cada vez mais importante.

## **A**PÊNDICE

## COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

Colocar aqui os comprovativos da Execução, na forma de documento PDF.



Travessa do Monte, 14,

1170-255 Lisboa

Tel. 217 768 813

#### **DECLARAÇÃO**

Para os devidos efeitos, declaramos que Karan Hamirshi Balu, com bilhete de identidade nº 14462277 esteve a trabalhar neste estabelecimento no período de 3 de Agosto de 2013 a 24 de Maio do corrente ano.

Lisboa, 24 de Maio de 2014

A gerência

HC jashi Naysa