

Nach: Ist es
möglich zu 1n. Solten

Standard Observer as
Individual

Wut oge?

vel a aquisição de "soft skills".
as actiões não há no TAAATM!

decimento. *è il diritto che
forza e esperienza?*

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

[illegible]

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 reabasteco 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.

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

Às 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 acrescentar 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, instala-se 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.

7 CONCLUSÃO

Face ao que foi exposto penso que actividade 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

Neste tipo de documento (relatório) a conclusão deve começar por um resumo do assunto abordado para depois fazer o resumo.

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

APÊNDICE**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

Karan Hamirshi Balu