

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

TUDO SOBRE GERENCIMENTO DE BAR

SAIBA COMO GERENCIAR UMA
EQUIPE, SEU ESTOQUE E MAXIMIZAR
A LUCRATIVIDADE DO BAR



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

TUDO SOBRE GERENCIAMENTO DE BAR

Neste guia, você encontrará informações valiosas e as melhores dicas de alguns dos maiores especialistas do ramo sobre como gerenciar as principais áreas de operação de um bar.

Por isso, vamos levar o seu bar para o próximo nível!
Comece clicando no conteúdo abaixo.



“O sucesso é muito mais do que o resultado final ou os prêmios; amplie sua perspectiva de onde o sucesso vem e, sem acreditar na propaganda, lembre-se de apreciar as maravilhas!”

~ Ryan Chetiyawardana, um bartender renomado mundialmente, mixologista e proprietário de bar.

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

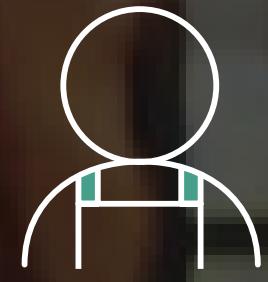
LIDERANDO UMA EQUIPE DE SUCESSO

1

A equipe é o ativo mais valioso do seu estabelecimento. Um time feliz resulta em clientes felizes, portanto, é fundamental investir e fortalecer sua equipe por meio de treinamentoS e desenvolvimento, permitindo que eles ofereçam uma hospitalidade consistente, notável e permaneçam motivados em suas funções.

Uma equipe bem treinada oferece uma melhor experiência aos convidados e faz com que eles voltem sempre!

AS EMPRESAS MAIS BEM-SUCEDIDAS:



1. Definem e articulam claramente a estratégia e a cultura de serviços em seu local de trabalho. Isso ajuda a avaliar a adequação à cultura.



2. Valorizam a paixão em relação à experiência, mas avaliam o desempenho na função.



3. Investem na equipe, no aprendizado e no desenvolvimento.

“Lembre-se de que sua equipe não trabalha PARA você, mas COM você”

~Bannie Kang, vencedor do World Class 2016

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

LIDERANDO UMA EQUIPE DE SUCESSO

CONTRATAÇÃO DE PESSOAL

Contratar funcionários é uma coisa, mas contratar ótimos profissionais é outra. É preciso atraí-los - crie um anúncio de emprego que fale com as pessoas certas nos lugares certos e concentre-se em contratar aqueles com uma atitude positiva e proativa. As habilidades de bar podem ser aprendidas, mas contratar alguém com a atitude certa trará benefícios em inúmeras situações, por exemplo, gerenciar clientes ou ser um membro colaborativo da equipe.



Durante todo o processo de contratação, articule claramente a estratégia e a cultura da empresa, bem como os principais valores e padrões que você espera que a equipe cumpra. Isso garante que você esteja contratando o candidato com a adequação cultural certa.

Uma cultura inclusiva e diversificada contribui para um negócio melhor, onde cada membro da equipe tem um senso de inclusão e assim poder prosperar. Desde a elaboração de um anúncio de emprego inclusivo até a inclusão de diversos grupos em bancos de talentos ajudam a alcançar esse objetivo.

LIDERANDO UMA EQUIPE DE SUCESSO

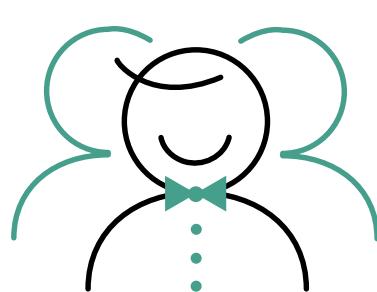
CONTRATAÇÃO DE PESSOAL

Atraia novas contratações usando salários competitivos e benefícios significativos, ou seja, aqueles que a equipe valoriza. Um pacote de vantagens atraente pode incluir alguns dos seguintes itens:



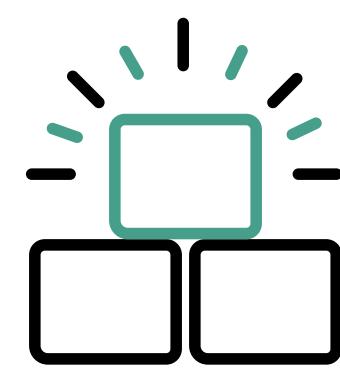
1. FLEXIBILIDADE

Ofereça equilíbrio entre trabalho e vida pessoal com a oportunidade de cumprir horários e dias de folga que permitam tempo de qualidade para recreação e descanso fora do ambiente de trabalho.



2. BEM-ESTAR

Disponibilize mensalidades de academia, aulas de ioga, planos de saúde.



3. APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO

Apóie a progressão na carreira por meio de cursos profissionais financiados, programas de intercâmbio e outros planos de desenvolvimento para aprimorar suas qualificações.

“A compreensão é uma via de mão dupla. Não se trata apenas da necessidade da equipe entender a sua marca. Como líder, precisamos nos comunicar com clareza para ajudá-los a compreender.”

~Bannie Kang, vencedor do World Class 2016

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

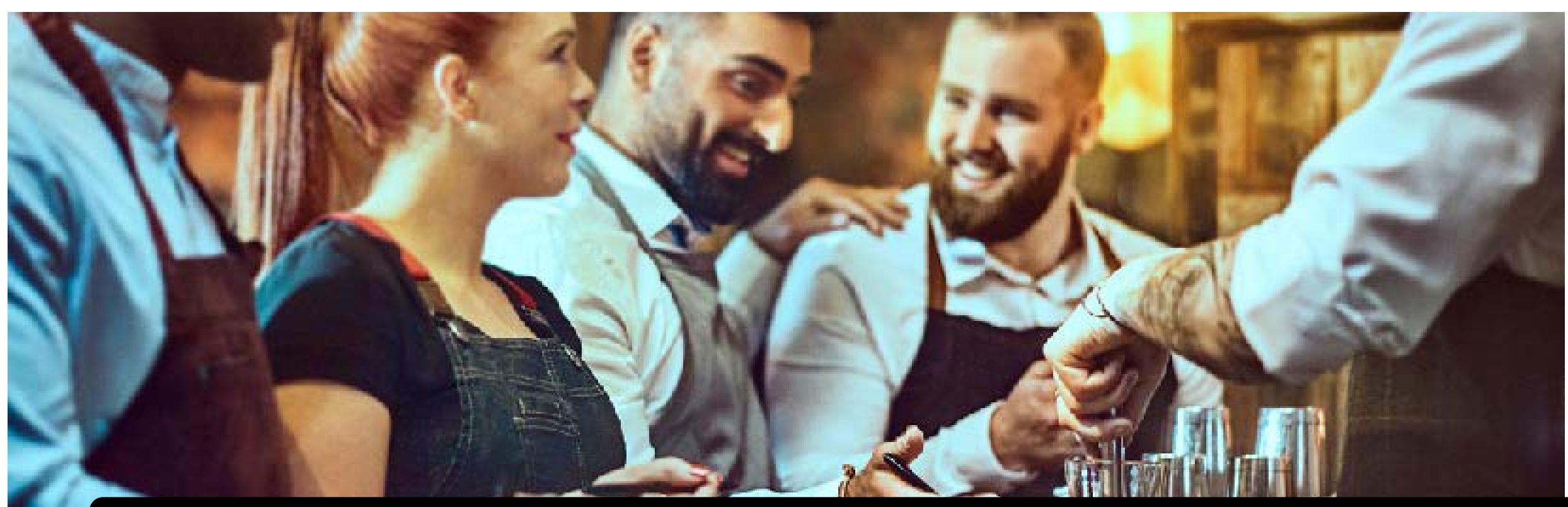
..... RAISE THE BAR

LIDERANDO UMA EQUIPE DE SUCESSO

Investir em treinamento de pessoal incentivará sua equipe, pois ela se sentirá mais valorizada, engajada e, portanto, menos propensa a se desligar. Avaliar o desempenho deles trimestralmente ou com mais frequência ajudará a motivar e auxiliará nos requisitos de treinamento.

Fornecer aos novos funcionários materiais de treinamento claros, atualizados e de fácil acesso, bem como prazos e expectativas durante o período de integração, é fundamental para que eles se preparem com eficiência.

O treinamento contínuo deve ser fornecido na forma de um plano de treinamento para aumentar as habilidades da equipe e apoiar a progressão na carreira. Você pode oferecer treinamento *ad hoc* para treinar o pessoal sobre as últimas tendências em bebidas, por exemplo, ou novas ferramentas para a operação do local.



DICA IMPORTANTE

Reconheça as habilidades dos funcionários e peça a eles que ministrem uma sessão de treinamento de equipe em sua área de especialização.

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

O TREINAMENTO PODE SER TÃO SIMPLES QUANTO:

1

CRIANDO UMA ORGANIZAÇÃO DE APRENDIZADO

Crie um ambiente de trabalho em que cada membro da equipe seja um professor paciente e um ávido aprendiz. Adote práticas recomendadas que garantam que todos tenham algum nível de treinamento em todas as funções e sejam capazes de dar suporte a colegas durante os horários de pico. Forme equipes com os membros mais experientes junto dos mais jovens para incentivar o compartilhamento de conhecimento e habilidades.

2

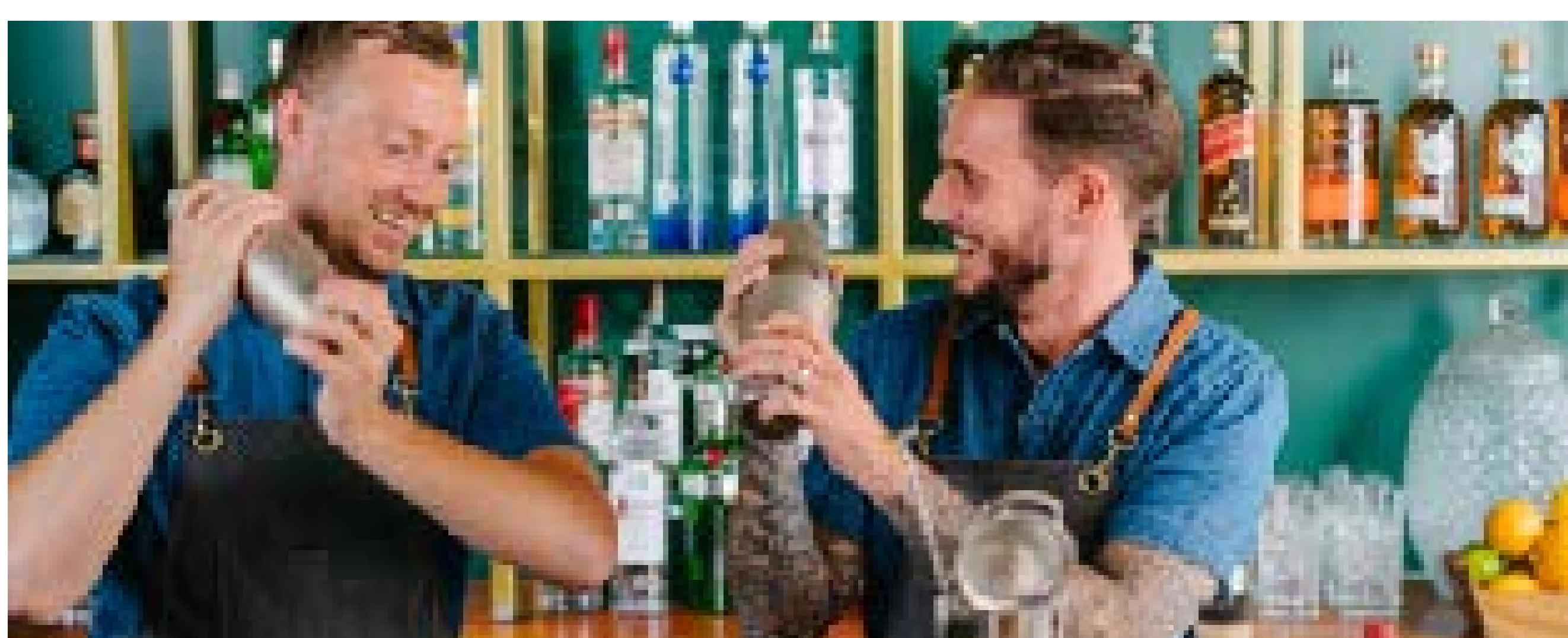
USAR MATERIAIS ESPECIALIZADOS DISPONÍVEIS PARA TREINAR

Por exemplo, as sessões de Masterclass da Diageo Bar Academy, ferramentas de e-learning, treinamento presencial ou workshops de habilidades ao vivo.

3

FORMULANDO UM PLANO DE DESENVOLVIMENTO PERSONALZADO

Faça com que sua equipe se envolva no plano de treinamento, verificando suas áreas de interesse, pontos fortes e áreas de desenvolvimento. Forneça a eles uma área de responsabilidade com alguma autonomia pode criar momentos de aprendizado.



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

LIDERANDO UMA EQUIPE DE SUCESSO

FORTALEÇA SUA EQUIPE EM 4 PASSOS SIMPLES

1. COMUNICAÇÃO

Compartilhe a perspectiva e defina metas claras. Todos os membros da equipe devem ter a oportunidade de conhecer os objetivos da empresa e saber como ela está se comportando. Manter a equipe informada gera um senso de propriedade.

2. AVALIAR E RECOMPENSAR O DESEMPENHO

Medir e recompensar o bom desempenho no trabalho motiva a equipe a fazer sempre melhor. Um *feedback* constante e um sistema de incentivo justo contribuem para mudanças positivas.

3. AMBIENTE DE TRABALHO SEGURO E SAUDÁVEL

Os funcionários que trabalham em um ambiente seguro e saudável têm maior probabilidade de se sentirem motivados e engajados.

4. INCENTIVAR UM FORTE ESPÍRITO DE EQUIPE

Realize regularmente atividades de formação de equipes e oportunidades para que os membros criem laços e se conheçam. Se todos estiverem relaxados e se divertindo, os clientes também estarão.

“A comunicação é fundamental, especialmente em um bar pequeno. Certifique-se de desenvolver formas qualitativas e quantitativas de demonstrar apoio e, ao mesmo tempo, criar confiança entre a equipe”

~ Natalie Ng, proprietária do Door Knock, Sydney.

PLANEJAMENTO DE MENUS

2



Os menus são essenciais para inspirar seus clientes e ajudá-los a tomar decisões rápidas e informadas sobre o que pedir. Um menu bem concebido pode causar um grande impacto em seu negócio, diferenciando seu bar, por exemplo, destacando os serviços e ofertas exclusivas, influenciando a escolha dos clientes e criando oportunidades de *upsell*.

DICAS PARA CRIAR UM MENU LUCRATIVO

- Tenha a combinação adequada de bebidas em seu menu - bebidas populares, adicione ofertas, inclua um drink exclusivo e/ou sazonal, por exemplo, um coquetel de verão.
- Menos é mais - não sobrecarregue seus clientes com muitos serviços. Divida sua lista em seções de 5 a 8 em cada seção.
- Posicione seu menu onde os convidados fazem os pedidos.
- Garanta a consistência dos drinks - treine todos os bartenders para preparar os drinks do menu.
- Treine a equipe para recomendar e fazer *upsell* usando o menu.

1 EM CADA 3 CLIENTES

NÃO SABEM O QUE PEDIR QUANDO ENTRAM EM UM BAR.

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

PLANEJAMENTO DE MENUS

COMO DEVO ORGANIZAR O MENU DE DRINKS?

Há diferentes maneiras de criar um menu de drinks, dependendo do estilo do seu bar e do tipo de drink que você serve.

Aqui estão algumas dicas importantes sobre como criar um menu de drinks:

CATEGORIZE OS DRINKS

Agrupar as bebidas em categorias, como coquetéis, cervejas e vinhos pode facilitar a pesquisa dos clientes.

Lembre-se de posicionar o que você deseja vender na frente.

TÍTULOS E DESCRIÇÕES CLAROS

Os menus precisam ser claros e fáceis de ler, especialmente em condições de pouca luz.

As descrições devem ser curtas, porém concisas.

DESTAQUE AS ESPECIALIDADES

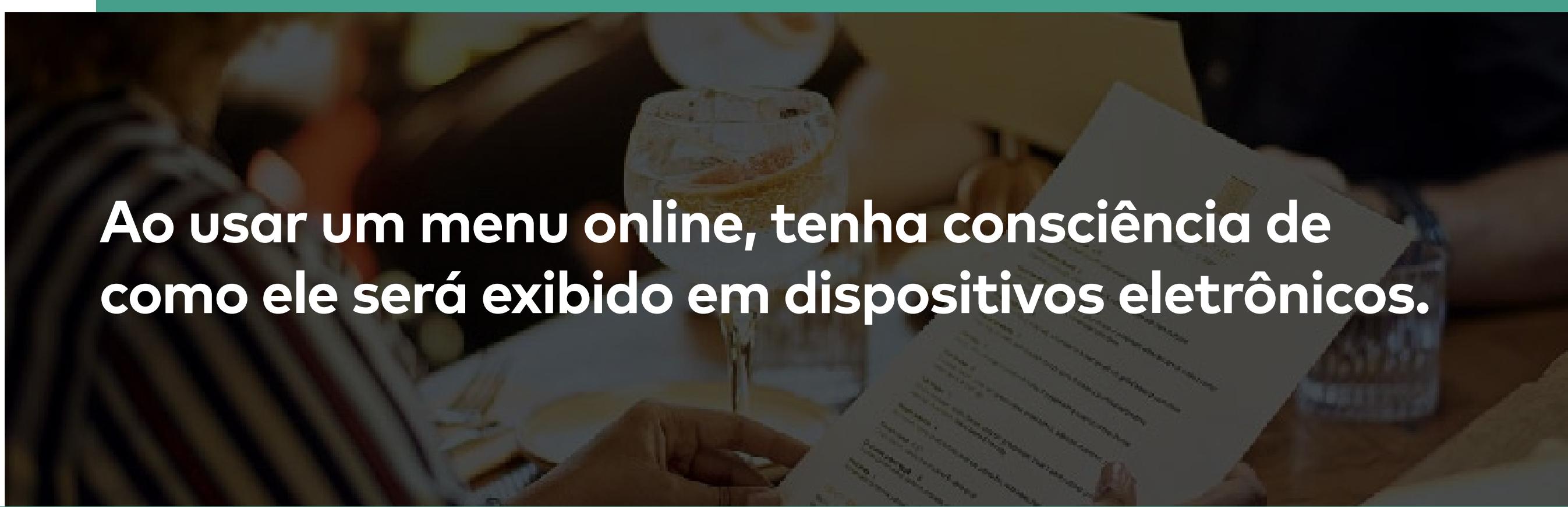
Chame a atenção para drinks populares ou que estão em alta para motivar os clientes a experimentar.

LISTE OS PREÇOS

Liste os preços de forma clara e evite estruturas de valores complicadas. Calcule o custo de seus itens cuidadosamente para garantir que sejam lucrativos.

DESIGN

O *design* de seu menu deve combinar com o estilo e a ambiente de seu local.



Ao usar um menu online, tenha consciência de como ele será exibido em dispositivos eletrônicos.

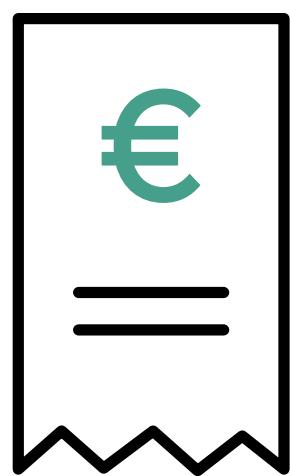
..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

APRESENTANDO COMIDA

3



Os bares estão elevando a experiência do cliente ao oferecer comida como parte do serviço. Vamos dar uma olhada sobre como criar e implementar um menu simples de alimentos e bebidas que proporcionará aos seus clientes uma experiência completa.

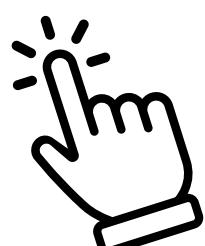
1. Pesquisa

Antes de implementar um menu de comida, faça uma pesquisa sobre o que é popular e adequado para o seu local. Seus clientes, funcionários e colegas são boas fontes de informação. Use sempre as melhores e mais frescas matérias-primas possíveis, apoiando a sustentabilidade e os microprodutores locais.

2. Seja apaixonado por sabores

Considere a adição de alimentos à sua oferta como uma técnica de *upselling* para complementar suas bebidas. Certifique-se de que a equipe do bar e da cozinha esteja trabalhando bem em conjunto para criar a melhor experiência gastronômica. Desenvolva uma linguagem de sabores entre os funcionários, para que eles possam apresentar as comidas e bebidas de forma autêntica.

Para obter mais informações sobre como introduzir comida em seu bar, confira as informações abaixo:



MOMENTOS COM
COMIDA E COQUETEL - COMO
E POR QUE FAZEMOS



MASTERCLASS:
DESTILADOS E
COMIDA



BENEFÍCIOS DE
OFERECER COMIDA
EM SEU LOCAL - PT.1



BENEFÍCIOS DE
OFERECER COMIDA
EM SEU LOCAL - PT2

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

OTIMIZE O ALCANCE DE SEU PORTFOLIO

4

Quando se trata de planejar a linha de produtos do seu bar, geralmente menos é mais. Certifique-se de que seu portfólio esteja alinhado com o público-alvo e o volume de negócios do local. Uma variedade muito grande pode ser exagerada para os clientes, reter capital valioso e reduzir a eficiência.

Criar um *back bar* que tenha uma categorização nítida pode ser extremamente benéfico para seu bar.

AGRupe seu alcance em 3 categorias diferentes:

1
**ESTOQUE
OBRIGATÓRIO**

Os destilados padrão usados quando os clientes não se importam com a marca não precisam estar visíveis no *back bar*.

2
NÚCLEO

Os destilados *premium* mais vendidos que oferecem uma melhor experiência de consumo devem compor a maior parte de seu portfólio.

3
EMPOLGUE

Bebidas alcoólicas inovadoras, sazonais ou *super premium* para comemorações.



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

GERENCIAMENTO DE ESTOQUE

5

O gerenciamento do estoque (a quantidade de cada item a ser estocada) é fundamental para garantir o bom funcionamento da empresa. Ele evita a falta de itens em estoque, economiza espaço de armazenamento e evita o excesso de pedidos, o que leva à deterioração e ao desperdício.

Os gerentes de bares precisarão considerar alguns dos itens a seguir para tomar decisões fundamentadas sobre os níveis de estoque:

- **Prazo de validade e condições de armazenamento**
- **Prazo de entrega**
- **Popularidade do item**
- **Previsão de negócios**
- **Descontos por volume**

Planeje com antecedência qualquer compra e examine o uso e o estoque para ter certeza de que está fazendo o pedido dos itens corretos e das quantidades certas.



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

GERENCIAMENTO DE ESTOQUE

ESTOQUE

Embora não seja a mais animadora das tarefas, é fundamental reservar um tempo para fazer o inventário e medir a variação (a diferença entre a quantidade registrada de estoque X a quantidade real de estoque). Uma variação alta prejudica seu lucro e pode ser causada por vários motivos, como desperdício, deterioração, erros de receita, manutenção deficiente de registros e furto.

Monitore e controle a variação por meio da realização de inventário periódico (semanal ou mensal) usando as ferramentas, medições e pessoas certas.



CONTROLE DE CUSTOS

Manter o controle de seus custos mensalmente permitirá que você obtenha um custo de vendas muito mais preciso.

Ao realizar uma análise de custos, não ignore o desperdício, a manutenção ou os custos irregulares; investigue tudo!

SAÚDE E SEGURANÇA

6

Administrar a saúde e a segurança como gerente de bar é fundamental para garantir o bem-estar da equipe e dos clientes. Abaixo estão alguns dos elementos obrigatórios a serem considerados ao gerir seus protocolos de saúde e segurança.

- 1. Treinamento:** Treinar a equipe sobre os protocolos de saúde e segurança, como o manuseio adequado de equipamentos, procedimentos de limpeza e resposta a emergências, pode ajudar a evitar acidentes e lesões.
- 2. Inspeções periódicas:** Iinspecionar regularmente o bar e seus equipamentos para garantir que estejam em boas condições de funcionamento pode ajudar a evitar acidentes e mau funcionamento dos equipamentos.
- 3. Armazenamento adequado:** Manter os materiais de limpeza, produtos químicos e outros materiais perigosos em áreas específicas, longe de alimentos e bebidas, pode ajudar a evitar contaminações e acidentes.
- 4. Práticas responsáveis de atendimento:** A implementação de práticas como a verificação de identidades, a limitação do consumo de álcool e o treinamento da equipe para identificar sinais de intoxicação podem ajudar a manter um ambiente seguro.
- 5. Plano de emergência:** Ter um plano em operação para emergências, como incêndios ou urgências médicas (incluindo treinos/exercícios simulados regulares) pode ajudar a garantir uma resposta rápida e eficaz.

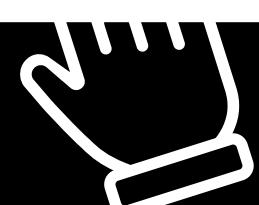
..... DIAGEO

BAR ACADEMY

..... RAISE THE BAR

NOSSOS MEMBROS APRENDEM COM OS MELHORES DO RAMO!

Se você deseja aprimorar suas habilidades, descobrir oportunidades no setor ou progredir em sua carreira, temos todas as ferramentas para ajudá-lo em sua jornada.



Confira a **Diageo Bar Academy** para ter acesso a todos os recursos essenciais de e-learning para ajudá-lo em sua jornada de gerenciamento de bares.