



LEARNING FOR LIFE™

DIAGEO



# EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO & HOSPITALIDADE





**CADERNO PEDAGÓGICO - PROGRAMA LEARNING FOR LIFE  
PARA ALUNOS**

## **1. Apresentação dos cadernos**

Este material foi desenvolvido para que você possa ter uma melhor experiência de aprendizado em sala de aula ao longo do programa Learning for Life. O foco é a sua aprendizagem e construção da sua carreira na área de bartender. Neste material, você encontrará orientações para que sua jornada aqui aconteça de forma produtiva e agradável. Nossa metodologia visa desenvolver habilidades intelectuais, profissionais, socioambientais e técnicas, além de promover inclusão social e cidadania para melhorar a sua vida.

## **2. Objetivo do Programa de formação profissional L4L**

O programa **Learning for Life**, do **Instituto DIAGEO**, tem como foco a educação de jovens adultos. Este programa acontece em parceria com instituições de ensino, órgãos públicos e instituições de treinamento, visando oferecer ferramentas, treinamento e habilidades para futuros profissionais na área de bartender. Juntos, vamos promover:

- Igualdade
- Crescimento sustentável e inclusivo
- Habilidades e ensinamentos para a vida
- Bem-estar

E dar condições para que você possa trilhar sua carreira profissional.

## **3. Aprendizagens desejadas**

O programa irá abranger diversas áreas para que você saia do programa capacitado:

- Comunicação
- Boa Memória
- Organização
- Empatia
- Postura Positiva
- Conhecimentos e habilidades técnicas específicas da carreira de bartender.

## **4. Experiência para Vida**

O Learning for Life visa desenvolver nos alunos capacidades emocionais, sociais e cognitivas por meio de experiências de vida. Para isso, o programa segue com base as propostas da Organização Mundial da Saúde (OMS). As capacidades emocionais e sociais são desenvolvidas a partir da relação consigo mesmo e na interação com outras pessoas e auxiliam a ter uma melhor convivência, inclusive no ambiente de trabalho.

## **5. O que queremos que você leve**

Uma experiência que marque a sua vida não só em termos de conteúdo aprendidos e que também seja divertida, promovendo melhora na qualidade de vida e ampliando suas possibilidades de se inserir no mercado de trabalho na área de bartender.



FALA AÍ

## APRESENTAÇÃO



**Seja bem vindo (a) ao módulo EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO & HOSPITALIDADE do Learning For Life!**

Neste módulo temos como foco a capacitação necessária para que você possa desempenhar com sucesso ocupações relacionadas ao atendimento ao público em diversas áreas do setor de hospitalidade e turismo gastronômico.

Setores como o bar e o salão caminham juntos e as informações abordadas neste módulo podem não só te abrir portas para entrar na área de A&B (ALIMENTOS & BEBIDAS) como pode ajudar para que você encontre o setor que mais lhe agrada atuar.

Conecte as informações deste material aos demais itens disponibilizados em nossa plataforma e nas aulas com seus educadores e aproveite ainda mais os conteúdos deste curso.



## ÍNDICE

**1. Apresentação pessoal e postura profissional.**

**2. Mise in place: Preparando o ambiente.**

- Estrutura física.
- Montagem de mesa (Simples / Básica / Completa).
- Equipamentos do garçom.
- O serviço do vinho.

**3. Serviço de salão: Atendimento na prática.**

- Recepcionando o cliente.
- Atendendo ao cliente.
- Apresentando os serviços ao cliente.

**4. Comunicação em equipe: A arte para o sucesso.**



## APRESENTAÇÃO PESSOAL & POSTURA PROFISSIONAL

Quando uma pessoa vai a um restaurante, ela não vai em busca apenas de alimentos e bebidas, busca também serviço, ambiente agradável, limpeza e as mais diversas experiências.

O bom atendimento e o acolhimento são elementos fundamentais para garantir satisfação, superar expectativas e atender as necessidades do cliente, o que pode garantir seu retorno para uma próxima visita e até a indicação do estabelecimento por todo bom serviço ofertado.

Sendo assim, quando um cliente entra em um restaurante, é natural e comum que ele julgue a qualidade do local, e aí, por mais clichê que possa parecer, a primeira impressão é a que fica e saiba que isso será refletido em tudo que vem na sequência quando pensamos na experiência de atendimento como um todo. Logo, foco em uma boa apresentação e atitude.

Como cada estabelecimento possui um conjunto de regras para seu correto e melhor funcionamento e existem diferentes estilos de serviço, fica realmente complexo definir o que é certo e errado em termos de apresentação pessoal.

Ainda assim, sabemos que desde a higiene e asseio até a uniformização devidamente alinhada com o local e o estilo de serviço oferecido são parte da experiência.

Todo bar, restaurante e principalmente hotéis bem administrados, além de possuir uma carga de treinamentos onde conduta, técnica de atendimento e muito mais são apresentados aos funcionários, possuem também o que chamamos de POP (Procedimento Operacional Padrão) que em uma linguagem simples é um manual com um conjunto de regras que determina como você deve atuar em uma (ou mais) situações, além, de trazer detalhes gerais sobre serviços.



## TOME NOTA

Nossa primeira dica é: CONHEÇA as regras do local que você atua, e se você é novo(a) no local busque conversar com seus líderes de setor para que tudo esteja sempre alinhado as expectativas.

Por fim, Independente de onde você for atuar e das regras do local, vamos ver aqui alguns pontos que são FUNDAMENTAIS e nunca serão considerados como fora dos padrões em termos de boa aparência:

**Cabelo e barba:** Seu cabelo deve estar sempre limpo e arrumado, além de ser condizente com as regras do local, e mesmo que você tenha o cabelo cumprido, deve estar preso, especialmente se for atuar em contato direto com alimentos, aos homens muita atenção com a barba, mantendo-a sempre limpa e aparada.

**Unhas:** devem estar cortadas, limpas e respeitando as regras do local referente a utilização de esmaltes e bases, por exemplo.

**Hálito:** Esteja sempre com o hálito fresco, lembre-se que você vai atender o cliente diretamente e que um sorriso e bom hálito é fazem parte do seu cartão de visitas.

**Uniformes:** Se seu local de trabalho pede uma vestimenta “social” ou mesmo algo menos “formal” não importa. O importante é que você garanta que esteja com a roupa limpa, sempre seguindo as regras gerais.

**Adereços:** Muito cuidado com adereços como brincos, pulseiras e anéis. Alguns locais sequer permite a utilização destes itens em sua uniformização.

**Perfumes:** Aqui temos um ponto de atenção, cuidado com desodorantes e perfumes que podem se destacar demais e se tornar um incômodo para seus clientes.



## SAIBA MAIS

Paralelo as dicas acima temos também um conjunto de ações que podem parecer óbvias, mas, se você analisar podem fazer a diferença:

- **Não passe as mãos pelo cabelo, nariz e partes íntimas.**
- **Não seque suor com as mãos, camisa ou guardanapo.**
- **Não fume durante o expediente. Se o fizer, lave bem as mãos.**

- **Não masque chiclete, não coma ou beba enquanto estiver trabalhando.**
- **Evite tossir ou espirrar quando estiver servindo.**
- **Não trabalhe encostado.**

Agora que vimos dicas sobre aparência e algumas atitudes que certamente vão te garantir melhor desempenho no dia a dia, vamos nos atentar as dicas que podem te destacar, especialmente quando o assunto é a promoção de um atendimento de excelência aos seus clientes:

- **Seja educado(a):**  
Atenção ao tom de voz, gestos e vocabulário utilizado.
- **Seja cortês:**  
Procure ajudar os clientes e ajude seus colegas nas atividades diárias.
- **Seja discreto(a):**  
Evite fazer comentários nos assuntos conversados pelos clientes.
- **Seja honesto(a):**  
Siga as regras estabelecidas pela empresa e muita atenção ao fechamento das contas dos clientes.
- **Esteja tranquilo(a):**  
Ao lidar com diversos tipos de clientes esteja preparado para todos os tipos de situações. Na dúvida, evite discussão.



FALA AÍ

## MISE IN PLACE: PREPARANDO O AMBIENTE

Quando se fala em atendimento ao cliente, uma das máximas mais citadas por especialistas é o quanto o planejamento é fundamental na execução de tarefas.

Um serviço de bar ou de cozinha bem planejado garante que em qualquer situação você tenha soluções para problemas eventuais que podem acontecer.

Sendo assim, o que chamamos de “Mise in place” é o cérebro do serviço, enquanto a boa execução dos processos é o coração que faz o serviço pulsar.

No “Mise in place” todos os passos da jornada do cliente em nosso estabelecimento devem ser considerados para que a melhor experiência seja oferecida.

Desde a chegada do cliente até a saída, diversas são as oportunidades de surpreender positivamente considerando desde o atendimento até as características e facilidades que seu espaço e estrutura física podem propiciar.

Em resumo, um ambiente preparado e agradável é o que os clientes esperam ao entrar em um restaurante ou bar, e isto, conforme já foi citado anteriormente é muito importante no atendimento.

Antes mesmo do contato com um profissional do local existe a percepção do cliente sobre o espaço, logo, limpeza, estar organizado, ter bom aroma e iluminação adequada.



**TOME NOTA**

Para que não fiquem dúvidas sobre como e por onde começar, seguem aqui algumas dicas boas inerentes à estrutura física.

## ESTRUTURA FÍSICA

- Fazer o alinhamento das mesas e cadeiras obedecendo o padrão de arrumação do seu espaço. Lembrar da necessidade de espaço de circulação de clientes e funcionários.
- Conheça qual o estilo e a decoração do seu espaço de trabalho seja ele um bar ou restaurante e garanta que tudo esteja no lugar e devidamente limpo e agradável visualmente, se você é o responsável pela limpeza, FAÇA! Se não for, comunique o setor responsável, mas, garanta que tudo esteja impecável.

- Saiba a posição de cada móvel e item de decoração, isso vai ajudá-lo na hora da arrumação, e por mais estranho que possa parecer abrodarmos isso, nenhum cliente quer comer com um vaso que atrapalhe na mesa ou mesmo ter que ficar desviando de itens de decoração caso precise se locomover pelo seu espaço, logo, planeje toda a jornada do consumidor em detalhes.
- Separar tudo que estiver trincado, quebrado, amassado, manchado, rasgado ou sujo.
- Saiba ajustar a temperatura do ambiente e o volume do som, isso se tiver acesso a este tipo de atividade.
- Coloque aparadores e itens de reposição e limpeza em locais estratégicos, isto é, evite ter que percorrer grandes distâncias seja para pegar um item para seu cliente como para acessar uma ferramenta de trabalho ou um produto de limpeza para casos de acidentes e emergências.
- Nos aparadores, certifique-se de que todos os equipamentos estejam corretamente associados aos serviços que você oferece naquele setor do seu espaço.
- Verificar SEMPRE o ménage (açúcar, sal, azeite, vinagre, palito, guardanapo e etc).
- Confira a validade dos produtos.
- Conferir se os cardápios estão em perfeito estado de conservação e limpeza e se o número é suficiente para o serviço.
- **Última dica e não menos importante.**  
Garanta que você e sua equipe conheçam e saibam manusear todos os equipamentos e utensílios existentes no aparador.

Repare que nas dicas acima estamos falando do mise in place do lado de fora do bar, ou seja, focado 100% em uma atividade de salão e lembre-se que na maioria dos espaços o serviço de atendimento direto é feito muito mais pela equipe de salão do que pela equipe de bar, sendo assim, ainda tem dúvidas sobre a importância destas dicas em um atendimento de excelência?

# MONTAGEM DE MESAS

Abordamos acima os itens que são relevantes em um mise in place de salão e agora seremos ainda mais específicos e detalharemos os estilos de montagem de mesa mais comuns em bares e restaurantes, e que tipo de itens devem ser colocados em cada um dos estilos.

Não deixe de assistir nossos conteúdos da plataforma para compreender melhor cada detalhe e ferramentas de serviço exemplificadas aqui.

## Montagem de mesa simples

Prato base ou principal, guardanapo de pano, normalmente montado em cima do prato, garfo base do lado esquerdo e faca base do lado direito, normalmente a faca virada para dentro do prato. Copo ou taça para água e/ou suco.



## Montagem de mesa básica

Prato base ou principal, prato de pão ao lado esquerdo com uma faca deitada sobre o prato, guardanapo de pano, normalmente montado em cima do prato, garfo base do lado esquerdo e faca base do lado direito, normalmente a faca virada para dentro do prato, colher de sopa, e também colher e garfo de sobremesa. Copo ou taça para água e/ou suco e taça para vinho tinto.



## Montagem de mesa simples

Prato base ou principal, prato de pão ao lado esquerdo com uma faca deitada sobre o prato, guardanapo de pano, normalmente montado em cima do prato, garfo base e garfo de peixe do lado esquerdo e faca de peixe entre a faca base do lado direito e a colher de sopa. Temos também colher e garfo e faca de sobremesa. Taça para água, taça para vinho tinto, taça para vinho branco/rosé e taça flute para espumantes.



Nos exemplos de montagem de mesa acima você encontrou uma série de itens que são associados a cada estilo de mesa.

Vejamos agora os equipamentos que um atendente de salão deve ter para prestar um serviço de excelência.

Agora que vimos dicas sobre aparência e algumas atitudes que certamente vão te garantir melhor desempenho no dia a dia, vamos nos atentar as dicas que podem te destacar, especialmente quando o assunto é a promoção de um atendimento de excelência aos seus clientes:

## EQUIPAMENTOS DO GARÇOM (SERVIÇO NO SALÃO)

### Canetas



Por mais básico que pareça ser e mesmo que os estabelecimentos estejam cada vez mais digitais, uma caneta acompanhada de um bloco de notas será fundamental quando você estiver coletando pedidos.

### Bloco de notas



O par perfeito de sua caneta. IDEAL para anotar detalhes em pedidos, o nome dos clientes em determinadas mesas e assim ter mais este recurso como um adicional para um serviço com excelência.

### Abridor de latas e garrafas



Sem eles, praticamente nada pode ser servido. De cervejas até vinhos, você vai precisar de abridores em seu dia a dia e no caso dos abridores de vinho, saiba como manusear cada uma das diferentes ferramentas que ele tem. Dependendo do local que você atue, como por exemplo uma tabacaria, pode ser recomendável que tenha um isqueiro.

# O SERVIÇO DO VINHO

Agora que você já conhece os equipamentos que um atendente de salão deve ter e saber usar, é fundamental que se conecte também com o serviço do vinho.

Em nossas aulas de vídeo o serviço de vinho foi detalhado pelos nossos educadores, ainda assim, cabe aqui um passo a passo para que você conheça os detalhes para atuar em locais onde este tipo de serviço pode ser necessário:

## Corta lacres ou corta cápsulas

Equipamento para realizar o corte dos tamões que normalmente estão acima da garrafa tampando a rolha.



## Saca rolha de duas fases

Equipamento com aste em espiral para remoção das rolhas e dois apoios que devem ser encaixados na lateral da garrafa para remoção da rolha.

## Aerador

Normalmente feito em acrílico e borracha, é encaixado no bico da garrafa.

O contato com o ar acelera o processo de oxidação dos vinhos, este equipamento ajuda a despertar os melhores aromas da bebida.



## Decanter



Garrafas onde o vinho pode ser servido para que possa aerar e decantar, este serviço dispõe o vinho a uma quantidade maior de oxigênio, permitindo que o mesmo respire e se desenvolva.

## Salva gotas

Um anel que normalmente é encaixado no bico/gargalo da garrafa evitando que gotas possam deslizar pelo corpo da garrafa manchando o rótulo.





## SERVIÇO DE SALÃO – ATENDIMENTO NA PRÁTICA

Neste capítulo iremos abordar o atendimento ao cliente propriamente dito, repare que focamos inicialmente no quanto o espaço físico é parte do atendimento e também em como ferramentas e processos são essenciais para uma ótima experiência de serviços.

Ainda assim, quando falamos de hospitalidade estamos falando do serviço ofertado por pessoas, isto é, de pessoas para pessoas e como já abordamos assuntos como a importância da sua apresentação pessoal, cordialidade e educação vamos agora abordar técnicas e dicas para que você se destaque e seja um profissional completo e que faz a diferença em seu estabelecimento.

Digno de uma certificação de excelência!

Imagine que tudo que já foi visto até aqui está 100% executado e todos os itens listados no POP e no Mise in place foram cobertos e seu estabelecimento está aberto para a chegada de clientes.

Eis o momento de brilhar!

Para facilitar ainda mais seu aprendizado vamos detalhar aqui o atendimento desde o contato visual com o cliente até a entrega de algum produto e o fechamento das contas.





## RECEPCIONANDO O CLIENTE

A recepção é o “Abre alas” para seu espetáculo e aqui todo cuidado é pouco, e muita atenção com a primeira impressão. Em muitos restaurantes é uma tarefa realizada pelo maître ou hostess e na sua ausência, em algo previamente estabelecido em equipe, outro funcionário deve executá-la.

O importante é que um cliente jamais pode ter a sensação de abandono ou falta de atenção em um restaurante.

Alguns bares e restaurantes são tão movimentados que seus clientes precisam esperar em listas para serem atendidos e guiados para uma mesa ou balcão.

Nestes espaços com situações e momentos assim temos que oferecer hospitalidade e garantir bons serviços para que o cliente não desista e vá embora. Se você tiver um bar de espera, um american bar ou um lounge, acomode seus clientes até que mesas possam ser ofertadas.

Na sequência, apresente através de algumas atitudes simples que demonstrem hospitalidade o quanto você está disposto a prestar um bom serviço, e aí, ao receber e acomodar um grupo que vai esperar por uma mesa não deixe de oferecer o wifi do espaço, sugerir um aperitivo ou quem sabe até um couvert.



SAIBA MAIS

**DICA DE OURO:** Apresente o cardápio neste momento já para agilizar a comida enquanto os clientes esperam pela mesa e se for viável até registre o pedido já para adiantar as operações de cozinha e bar. Quando a mesa estiver disponível, provavelmente a refeição chegará na sequência. Ou seja: o tempo estará a seu favor.

Nas dicas acima, estamos já exemplificando a operação de um bar ou restaurante de grande movimento e trouxemos dicas de como gestos simples podem ser essenciais para um serviço de destaque.

Em poucas palavras, independente do seu local de atuação, existem muitas oportunidades de se destacar e lembre-se que um cliente pode até aceitar um prato com algum tipo de erro na execução, ficar chateado e frustrado com um coquetel que pode ter sido feito incorretamente, porém, um cliente nunca vai aceitar um atendimento ruim.



## TOME NOTA

- Para que você tenha uma visão 360 graus e possa se destacar ainda mais nós listamos aqui um guia básico de como agir na hora de recepcionar seus clientes:
- Esteja sempre com um sorriso no rosto e cumprimente seus clientes.
- Todo cliente quer ser notado e o contato visual é fundamental para o sucesso mesmo em momentos mais turbulentos e de casa cheia e movimentada.
- Na recepção, Informe-se se seu cliente possui reserva. (se for o caso de seu estabelecimento funcionar com este tipo de serviço).
- Pergunte se seu cliente tem preferência por algum lugar do restaurante ou mesa, sempre apresentando as possibilidades de cada local, como por exemplo, fácil
- Acesso para área de fumantes, banheiros, área kids e afins.
- Verifique sempre o número de pessoas e se o cliente ou o grupo aguarda mais convidados e assim garanta que o setor disponibilizado csegue servir bem todas as pessoas do grupo.
- Observe se existem crianças, idosos, pessoas com necessidades especiais e sempre os acomode primeiramente.
- Ao definir onde seu cliente será acomodado, encaminhe o cliente ou o grupo para a mesa e siga na frente indicando o caminho.

- Já na mesa, confirme se todos conhecem o serviço que seu espaço oferece e se a resposta for negativa, este é o momento de fornecer todas as informações para encantar e destacar as especialidades de seu bar e cozinha.

## ATENDENDO AO CLIENTE

Após recepcionar seus clientes é a hora de iniciar de fato o serviço.

Imagine que outro funcionário de seu espaço de trabalho fez a recepção e guiou o seu cliente até a mesa e você é o responsável por aquele setor.

### Por onde começar?

Apresente-se dizendo seu nome e garanta que a cada vez que atender um cliente você apresente-se de formas diferentes, assim, seu discurso não fica com status de mecânico, robotizado ou “mais do mesmo” a cada vinda de um cliente no seu espaço.

Lembrando que cada cliente quer se sentir único e especial.



SAIBA MAIS

**DICAS PARA VOCÊ SE TORNAR UM ATENDENTE DE EXCELÊNCIA:** enriqueça seu vocabulário e busque sempre estar em sintonia com o cliente que você recepciona, seja ele um cliente mais jovem ou mais velho, ou seja, desde como você se comunica e observa o cliente, e principalmente, como você se apresenta para seus clientes como alguém que está ali realmente buscando proporcionar algo diferente do comum.



TOME NOTA

## APRESENTANDO OS SERVIÇOS AO CLIENTE

Muitos empreendedores do setor de bares e restaurantes citam com frequência que equipes de salão precisam ser mais ativas no que diz respeito as vendas e que assim podem potencializar os lucros da casa, sem falar no reflexo disso diretamente nos ganhos da equipe, dado que em nosso setor existe na maioria dos locais comissões especiais por vendas.

Baseado neste aspecto recomendamos fortemente que no que diz respeito a se tornar um profissional com excelência você some os pontos e conecte a necessidade de seu cliente em primeiro plano, seu objetivo deve ser sempre atender ao pedido do cliente, porém, se conseguir fazer isso amarrando com itens que certamente podem ser mais rentáveis para o seu estabelecimento você se tornará um profissional inestimável para o seu local de trabalho.

Vale destacarmos aqui também que existem locais que trabalham com o serviço à la carte ou buffet e só para contextualizar e ter definido o que é como funciona cada um segue aqui uma breve descrição:



**À la carte:** O cliente escolhe através das opções oferecidas no cardápio.



**Buffet:** O restaurante trabalha com mesas (bufês), em que os alimentos quentes e frios estão dispostos, o cliente se serve e vai para a sua mesa. Normalmente ele pode retornar e repetir livremente.

Na hora de apresentar os serviços de seu espaço existem algumas possibilidades e a mais comum é sem dúvida alguma a utilização do menu / cardápio.

O menu / cardápio é onde o seu cliente irá encontrar tudo que seu espaço oferece, e, quando se fala de excelência em atendimento um bom menu deve ser algo prioritário.

Atualmente existem especialistas em menus que trabalham desde engenharia de cardápio considerando o número de opções, o posicionamento de cada item em uma página, modelos em PDF e tablets mais conectados com a realidade digital e muito mais.

Independente de como seu menu foi montado e projetado, recomendamos que adote uma postura de venda ativa e vamos abordar nos próximos tópicos dicas de como operar o que chamamos de venda consultiva e venda sugestiva.



# VENDA CONSULTIVA:



Existem várias formas de abordar o seu cliente e sem dúvida alguma ao utilizar a técnica de venda consultiva você vai ter maiores chances de acertar com o pedido do seu cliente e de encantar.

Muitos menus possuem um volume grande de opções, e o cliente além de entender que o atendente é um especialista no que é servido naquele local está na maior parte das vezes aberto as sugestões.

Para utilizar esta técnica recomendamos que inicie sempre com perguntas abertas, ou seja, perguntas onde o cliente está livre para responder como for mais confortável. Algo como:

## **“Que tipo de bebida você gosta?”**

Repare que na pergunta acima podemos ter diversas respostas e não estamos limitando o cliente para um único produto ou opção.

Após uma ou duas perguntas como a de cima, perguntas abertas, você já terá informações sobre os gostos de seu cliente e com uma ou outra pergunta fechada como por exemplo:

## **“Você prefere Vodka ou Gin?”**

Na pergunta acima o cliente está com apenas duas opções e pode ser que não goste de ambas, logo, sempre que for fazer perguntas, elabore uma sequência de perguntas iniciando com opções abertas e conforme as respostas você vai formando seu funil de venda para fazer sugestões.

Para facilitar este processo é essencial que você domine seu cardápio e conheça tudo que tem de possibilidades.

Com as respostas obtidas, hora de dar sequência e partir para mais uma etapa da venda que chamamos de venda sugestiva.

Mas, antes de abordarmos a venda sugestiva cabe aqui dois pontos legais para análise:

Que fazer quando o cliente possui algum tipo de restrição alimentar ou pedido especial?

- **Conheça o cardápio e as opções servidas pelo estabelecimento.**
- **Ouça atentamente sobre possíveis restrições: sem sal ou açúcar, sem proteína animal, intolerância à lactose ou camarão, etc.**
- **Dê sugestões.**
- **Registre na comanda as restrições.**
- **Alerte a cozinha.**
- **Não o trate como doente.**

## VENDA SUGESTIVA:

Se você entendeu que a venda consultiva pode te trazer informações legais sobre o cliente, que tal agora surpreender usando as respostas que seu cliente te deu e materializar os desejos dos clientes através dos aromas e sabores dos seus pratos e coquetéis? Pois bem, eis aí a chance de surpreender com bons produtos, aliados ao seu atendimento.

Para realizar sugestões, é vale destacar sempre que o foco é sempre a satisfação do cliente, é essencial que sua fase de perguntas tenha sido bem feita.

E nossa dica aqui é para que saia do óbvio, ou seja, esqueça descrições como:

**Gostei deste drink, o Gin & Tonic, pode me falar mais?**

E sua resposta é:

Este aí vai Gin com tônica e limão.

Ou algo pior um pouco, onde você se torna tão simples em sua resposta que não cativa o cliente. Veja o exemplo:

### Como é seu suco de laranja?

E você responde apenas:

Natural.

Nossa dica na hora de fazer sugestões é que descreva o prato ou o drink sempre de uma forma que o cliente entenda completamente o que vai receber, sendo assim, fale do sabor, do copo ou taça onde o drink é servido, recomende um prato que combine, cite sensações que seu coquetel vai dar ao cliente como se ele é refrescante ou um drink quente.

A idéia pe que você cite algo que convença o cliente a aderir as suas sugestões. Veja um exemplo aqui:

### Gostei deste drink, o Espresso Martini, pode me falar mais?

E uma boa resposta seria:

Uma ótima escolha, especialmente depois do jantar! O nosso Espresso Martini é feito com um licor de café feito aqui em nosso bar pelo nosso mixologista, Vodka Ketel One, uma das mais premiadas do mundo e a preferida pelos bartenders e um café espresso fresquinho.

É um drink curto, servido na taça martini, vem gelado e se você gosta de café vai se surpreender com a nossa versão!

Perceba que na resposta acima o cliente consegue mentalizar o copo que o coquetel é feito, o sabor que terá e até mesmo as marcas que serão usadas na receita.

Isso tudo não só ajuda nas vendas como funciona de maneira convincente e apresenta a qualidade dos produtos de seu cardápio.

## FIRST DRINK!

Aqui vai uma dica essencial para você que quer ser um vendedor ativo e não apenas um tirador de pedidos.

Pesquisas apontam que quando o cliente aceita a recomendação de um drink e gosta do que recebeu, ele segue bebendo coquetéis pelo restante da noite e assim, amarrando as informações que já vimos aqui, você possivelmente irá alavancar os lucros do seu estabelecimento e ter a oportunidade de cativar seus clientes com coquetéis autorais, marcas e itens exclusivos de seu estabelecimento.

Isso tudo alinhado com a sua simpatia e temos o mundo perfeito e um serviço de excelência!



**SAIBA MAIS**

## O PÓS VENDA

Você seguiu o passo a passo das técnicas de venda citadas aqui, desde o Mise in place até a qualidade de seus produtos estão alinhados. Sucesso?

Ainda não, pois, além de identificar os gostos do cliente e fornecer os produtos e serviços com maestria podemos ir além em detalhes como o fechamento da conta e até mesmo no que chamamos de pós venda.

Fez a sugestão de um drink, cliente aceitou e você fez a entrega.

GARANTA que seu cliente tenha ficado realmente feliz com a escolha e descubra se acertou na recomendação.

Assim, você vai ter mais uma chance de demonstrar interesse pelo gosto e satisfação do cliente e este interesse, mesmo que você possa ter errado na indicação do drink irá demonstrar que você está preocupado com os detalhes.

Além das dicas acima, atente-se a mais esta possibilidade que você pode se deparar:

## Você já atendeu aquele cliente que nunca está satisfeito?

Sim, eles existem e pode ser que precisem de mais atenção ainda, logo, anote estas dicas abaixo:

- **Seja simpático e objetivo.**
- **Esteja ainda mais atento para entender o que o cliente deseja.**
- **Evite situações polêmicas.**

## A ARTE DE SERVIR

Para concluirmos este capítulo, trouxemos um texto que aborda a arte de servir em sua essência e gostaríamos que ao ler você associe tudo que vimos acima e conecte com os demais conteúdos deste curso como os podcasts, as aulas aplicadas pelos nossos educadores e claro, os conteúdos de nossa plataforma.

### “SERVIR” de Gabriela Mistral

*Toda a natureza é um serviço, serve a nuvem, o vento ou a chuva.*

*Onde haja uma árvore para plantar, plante-a você.*

*Onde haja um erro para corrigir, corrija-o você.*

*Onde haja um trabalho que todos se esquivem, aceite-o você.*

*É muito belo fazer o que os outros recusam. Mas, não caia no erro que só há mérito nos grandes trabalhos.*

*Há pequenos serviços que são bons serviços!*

*Adornar uma mesa, arrumar seus livros ou pentear uma criança.*

*Servir não é faina de seres inferiores.*

*Seja você o que remove a pedra do caminho, o ódio entre corações e as dificuldades do problema. Há a alegria de ser puro e justo, mas há, sobretudo a maravilhosa e imensa alegria de “SERVIR”.*



FECHOU?

## COMUNICAÇÃO EM EQUIPE – A ARTE PARA O SUCESSO.

Para concluir nosso material sobre excelência em atendimento, nada mais importante do que a conexão de tudo que estamos abordando com a comunicação e principalmente a atitude e postura que você deve ter em seu local de trabalho.

Toda equipe requer a presença de líderes e em todo estabelecimento existem funções e espaço para pessoas com este perfil.

No atendimento, especialmente em situações problema onde o cliente possa estar insatisfeito com algo é comum vir a típica frase: “Quero falar com o dono!” ou “Quem é o chefe aqui e pode resolver meu problema?”

Estas frases são extremamente delicadas, mas, ao falar com alguém de liderança e autoridade o cliente se sente respaldado, ainda que as vezes a solução seja a mesma que um atendente ofereceria.

### Mas, qual a conexão disso com excelência em atendimento?

E a resposta é muito simples, pois estamos falando de solução de conflito, gestão de crise e o que conecta isso tudo é a sua capacidade de comunicação.

Não importa se você está lidando com o cliente em um momento duro, ou se está lidando com sua equipe no dia a dia. Se você busca por excelência em atendimento a comunicação é a chave para o sucesso e ter bem definido qual é a função e o papel de cada um dentro do espaço é algo essencial.



Esqueça aquela outra frase clichê que diz: "O CLIENTE SEMPRE TEM RAZÃO".

E tenha em vista que a razão e o que é certo e errado devem ser pautados de acordo com o que foi pedido e o que foi entregue, a relação de maneira respeitosa entre cliente e funcionário e mais do que isso educação e cordialidade sempre.

Se você almeja uma carreira de sucesso no setor de hospitalidade e serviços, se quer destacar-se seja atendendo ao salão em funções como hostess, atendente, garçom, maitre, gerente ou mesmo atrás do balcão como um bartender saiba que uma das habilidades que você deve desenvolver é a comunicação.

Aprender a comunicar-se somado ao conhecimento sobre equipamentos, produtos, processos e rotinas de um bar ou restaurante vão te garantir um selo de reconhecimento pela excelência em atendimento e te colocar em outro patamar na busca por posições no mercado.

Aproveite as dicas dadas em nossos materiais, conecte-se com seu treinador e busque tornar cotidiano as lições e conselhos vistos aqui.

O setor está constantemente se reestruturando, novos estabelecimentos estão se abrindo e a cada dia mais vemos o quanto profissionais conseguem se destacar e construir carreiras sólidas no ramo de A&B.



# LEARNING FOR LIFE™

---

DIAGEO

