

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....
R A I S E T H E B A R

COMO ENTREGAR UMA EXPERIÊNCIA MARCANTE



Criar uma grande experiência é uma habilidade essencial para os profissionais de bares e o sucesso de seu local. Aprenda como manter os convidados regressando para obter mais informações e proporcionar experiências marcantes com este guia para download.

MARQUE CADA TÓPICO PARA VER ONDE VOCÊ PODE MELHORAR SEUS ESFORÇOS SOBRE HOSPITALIDADE

A JORNADA ONLINE

SEU LOCAL PODE SER ENCONTRADO ONLINE?

AÇÕES

MARCAR

- Audite sua presença online
- Certifique-se de que seu site esteja atualizado
- Mantenha uma presença ativa nas mídias sociais
- Preste atenção às suas imagens nas mídias sociais
- Colete opiniões e feedback online
- Tenha uma presença no Google Business
- Certifique-se de que as principais informações estejam corretas: endereço, informações de contato e horário de funcionamento

PRIMEIRAS IMPRESSÕES

QUAIS OS IMPACTOS VOCÊ ESTÁ EXERCENDO SOBRE SEUS CONVIDADOS?

AÇÕES

MARCAR

- Certifique-se de que os convidados sejam acolhidos o mais rápido possível
- Preste atenção à sua linguagem corporal e não deixe de sorrir
- Proporcione uma experiência personalizada, perguntando se eles já visitaram seu local antes
- Dar aos primeiros convidados um guardanapo de cor diferente para que todos os funcionários possam identificá-los
- Ofereça um pouco de água gelada ou um pequeno lanche enquanto eles esperam

UM LOCAL CONVIDATIVO

COMO SEU LOCAL MOTIVA SEUS CONVIDADOS A FAZER VISITAS E PERMANECER?

AÇÕES

MARCAR

- Certifique-se de que as texturas, a iluminação, a temperatura e a decoração dêem o tom para as bebidas que são oferecidas
- Tenha música que contribua para ambientar seu local e para as ocasiões de bebida que você atende
- Assegure-se de que o layout do local se adapte ao conforto de seus convidados: eles podem se mover facilmente entre as mesas? Há lugares para pendurar casacos? O bar tem vista clara e os banheiros estão bem localizados?
- Sinalize bem sua disposição para que os convidados possam encontrar facilmente o bar e os banheiros.
- A personalidade de um bartender é uma parte essencial de um local convidativo. Assegure-se de que sejam educados e simpáticos aos convidados

O SERVIÇO PERFEITO

VOCÊ É CAPAZ DE SERVIR BEBIDAS QUE SUPERAM AS EXPECTATIVAS E ENCANTAM SEUS CONVIDADOS?

AÇÕES

MARCAR

- Entenda os perfis de sabor, textura e aroma, e como eles impactam os coquetéis que você cria
- Tenha conhecimento sobre os copos corretos e seus impactos
- Faça grandes recomendações a seus convidados
- Preste atenção à apresentação final de sua bebida e como isso pode elevar a experiência de seus convidados
- Garanta a disponibilidade de acessórios para bebidas sustentáveis, tais como canudos
- Assegure-se de que o staff possa fazer bebidas de alta qualidade de forma rápida e eficiente

PERSONALIZANDO A EXPERIÊNCIA

COMO VOCÊ PODE PERSONALIZAR A EXPERIÊNCIA DE SEUS CONVIDADOS?

AÇÕES

MARCAR

- Use o nome dos convidados se eles tiverem reservado com você. Diga o nome de suas reservas e pedidos de bebidas para ajudar neste processo
- Antecipe suas necessidades antes de pedir, por exemplo, guardanapos ou uma cadeira extra
- Seja delicado com o humor e a atmosfera de seus convidados
- Identifique as ocasiões em que os convidados estão celebrando e conheça as bebidas que podem ser oferecidas para momentos especiais
- Pergunte aos convidados de que tipos de sabores ou estilos de coquetéis eles gostam caso não possam decidir
- Prepare a lista de lugares recomendados para visitar para os convidados de fora da cidade
- Mantenha um estoque de cartões em branco que a equipe pode assinar para qualquer pessoa que celebre uma ocasião
- Considere fazer fichas de receitas de marca de seus menus de coquetéis para oferecer aos clientes que expressam interesse em suas bebidas.
- Acompanhe o histórico dos convidados, incluindo preferências de pedidos, eventos atendidos e nomes de convidados
- Forneça um cartão com a marca junto com vo recibo
- Pergunte se os convidados precisam de ajuda com viagens adicionais

MELHORIA CONTÍNUA

O QUE VOCÊ PODE FAZER PARA MANTER SEU LOCAL COMPETITIVO?

AÇÕES

MARCAR

- Tome nota das perguntas mais comuns e trabalhe com sua equipe para criar uma ficha de perguntas frequentes
- Resolva os problemas existentes o mais rápido possível
- Responda educadamente às revisões e recomendações - mesmo que sejam negativas
- Reúna-se frequentemente como uma equipe para rever melhorias na experiência de seus convidados

CONTINUE APERFEIÇOANDO A EXPERIÊNCIA DOS CONVIDADOS

Muito bem. Agora que você completou esta lista de verificação, estará mais informado sobre como pode oferecer uma hospitalidade marcante para seus convidados.

Em que áreas você se saiu bem? Onde você identificou oportunidades perdidas? Trabalhe nas lacunas que identificou para melhorar suas habilidades como profissional de bar e elevar a experiência de seus convidados.

Boa sorte!