

# Deck Mambo Gastrobar

Visita em quarta-feira, 19 de novembro de 2025 • Job SS-20251118-001 • Voucher SSV-97GTNT

MÉDIA ASDAC

6.8



ASPECTOS GERAIS

9.6



NPS

9

Promotor

## Sumário executivo

### Pontos-chave

- A experiência do cliente foi positiva, mas há oportunidades significativas para melhorar a interação e a oferta de produtos.
- Classificação: Regular

### Forças

- Atendimento simpático e atencioso do garçom.
- Conhecimento sobre o cardápio e atenção ao tempo de entrega.

### Fragilidades

- Falta de sondagem sobre a casa e cardápio digital.
- Não oferecimento de sobremesa e novidades do dia.
- Agradecimento ao cliente não foi feito de forma adequada.

## ASDAC – notas, acertos e oportunidades

Etapa	Nota	Acerto	Status
AB – Abordagem	10.0	100%	Excelente
SO – Sondagem	3.3	33%	Crítico
DI – Diferencial	8.0	80%	Atenção
AD – Adicional	5.0	50%	Crítico
CO – Conclusão	7.5	75%	Atenção

## Recomendações práticas

### Para o Vendedor

- Realizar perguntas sobre a casa e cardápio digital.
- Oferecer sobremesas e novidades do dia.

### Para o Gestor

- Promover treinamentos regulares sobre atendimento e vendas adicionais.

## Plano de ação

Prazo	Ações sugeridas
Até 7 dias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforçar a importância do agradecimento ao cliente.</li></ul>
Até 30 dias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar feedbacks dos clientes em reuniões de equipe.</li><li>• Treinamento para garçom sobre sondagem e oferta de produtos.</li><li>• Implementar um script de agradecimento ao cliente ao final do atendimento.</li></ul>
Até 90 dias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar o cardápio e incluir novas opções.</li></ul>

## Aspectos gerais

Notas detalhadas	
Higiene	10.0
Simpatia	10.0
Agilidade	10.0
Educação	10.0
Atenção	8.0
Qualidade dos pratos	10.0
Variedade de bebidas	6.7
Preço	—

### Satisfações

Os pilares Abordagem, Diferencial, Adicional e Conclusão mostraram aderência consistente, com respostas predominantemente positivas durante a visita. Aspectos Gerais reforçaram a percepção de qualidade apontada pelo cliente oculto.

### Frustrações

Foram identificadas lacunas nos pilares Sondagem e Adicional, sinalizando oportunidades claras de correção nos comportamentos observados.

### Insights estratégicos

- Focar em treinamento contínuo da equipe para melhorar a experiência do cliente.
- Criar um programa de fidelidade para incentivar o retorno dos clientes.

## Respostas do avaliador

**Síntese interpretativa:** O atendimento foi muito bom, mas alguns procedimentos não foram cumpridos. A interação foi positiva, mas há espaço para melhorias.

<b>Q1. Qual é o nome do respondente?</b>	Reinaldo Nascimento
<b>Q2. Qual é a data e hora da avaliação?</b>	-
<b>Q3. Horário do término da avaliação</b>	-
<b>Q4. Garçon Avaliado</b>	William
<b>Q5. O Gerente participou do atendimento</b>	Não
<b>Q6. Quem era o gerente?</b>	Não se identificou
<b>Q7. AB.1) O vendedor/garçon demonstrou cortesia, simpatia, disponibilidade e energia do início ao término do atendimento?</b>	Sim, O garçon foi atencioso, simpático e solícito.
<b>Q8. AB.2) O vendedor/garçon cumprimentou o cliente de forma adequada (bom dia, boa tarde, boa noite) e falou: Seja Bem-vindo ao Deck Mambo?</b>	Sim
<b>Q9. AB.3) O vendedor/garçon se apresentou, informou que seria o responsável pelo atendimento?</b>	Sim
<b>Q10. SO.1) O vendedor/garçon perguntou ao cliente se ele já conhece a casa e o cardápio? (Explicou sobre o cardápio digital)</b>	Não, Não houve essa pergunta sobre a casa, mas explicou sobre o cardápio digital.
<b>Q11. SO.2) O vendedor/garçon perguntou ao cliente se ele já visitou o Deck Mambo anteriormente, se conhece os seus diferenciais e sua programação?</b>	Não
<b>Q12. SO.3) O vendedor/garçon perguntou ao cliente sobre a preferência de bebidas?</b>	Não
<b>Q13. SO.4) O vendedor/garçon fez perguntas ao cliente com objetivo de identificar suas necessidades e desejos?</b>	Sim, Durante o atendimento ele foi perguntado se estava tudo certo, e se queríamos mais itens.
<b>Q14. SO.5) O vendedor/garçon perguntou ao cliente se ele já segue o Deck Mambo nas redes sociais? (Pode ser feito no final do atendimento, o importante é que sejam divulgadas as redes sociais)</b>	Não
<b>Q15. DI.1) O vendedor/garçon demonstrou conhecimento sobre o cardápio, explicou e sanou possíveis dúvidas do cliente? (Em</b>	Sim

<b>caso do cliente não querer usar o cardápio digital)</b>	
<b>Q16. DI.2) O vendedor/garçom estava atento ao tempo de entrega do pedido (prato, petisco, sobremesas, café)?</b>	Sim, Ele inclusive veio até a mesa para perguntar se um Chopp já tinha sido servido.
<b>Q17. DI.3) O vendedor/garçom faz o recolhimento da mesa (pratos, guardanapos e copos em desuso) sempre que necessário?</b>	Sim
<b>Q18. DI.4) O vendedor/garçom estava com apresentação pessoal de forma adequada? (Cabelos, barba, unhas, maquiagem, acessórios discretos, sapatos, uniformes conservados e limpos)</b>	Sim
<b>Q19. DI.5) O vendedor/garçom falou dos diferenciais da empresa?</b>	Programação musical: Não   Qualidade: Não   Sugestões do dia: Não   Almoço: Não   Novos drinks: Não
<b>Q20. AD.1) O vendedor/garçom ofereceu algum produto adicional? (Bebidas, entradas, sobremesa, vinho - só é adicional se o cliente não pediu ao vendedor)</b>	Sim, Ele ofereceu água e café, no momento que pedimos a sobremesa.
<b>Q21. AD.2) O vendedor/garçom ofereceu água?</b>	Sim
<b>Q22. AD.3) O vendedor/garçom ofereceu sobremesa?</b>	Não
<b>Q23. AD.5) O vendedor/garçom apresentou as novidades e oportunidades do dia?</b>	Não
<b>Q24. AD.6) O vendedor/garçom ofereceu para repor as bebidas adequadamente?</b>	Sim
<b>Q25. CO.2) O vendedor/garçom entregou a conta com a mesa limpa e higienizada? (Podendo deixar copos sobre a mesa)</b>	Sim
<b>Q26. CO.3) O vendedor/garçom entregou a conta corretamente e no tempo estipulado?</b>	Sim
<b>Q27. CO.4) Ao entregar a conta o vendedor/garçom já se encontrava com a máquina de cartão de crédito na mão?</b>	Sim
<b>Q28. CO.5) O vendedor agradeceu falando : ""obrigado (a), por estar conosco"" ou alguma frase positiva?</b>	Não, Ele não finalizou o atendimento, quem finalizou foi o gerente, que falou um ""obrigado"" somente.
<b>Q30. Atenção</b>	4
<b>Q31. Agilidade</b>	5
<b>Q32. Simpatia</b>	5

<b>Q33. Educação</b>	5
<b>Q34. Higiene</b>	5
<b>Q35. AG.2) Qual o prato consumido?</b>	Comemos: coxinha de picanha, contra filé com batatas e um pudim.
<b>Q36. AG.3) A comida estava saborosa?</b>	5
<b>Q37. AG.4) A comida estava com boa apresentação?</b>	5
<b>Q38. AG.5) Quanto aos produtos, qual nota você daria para:</b>	Variedade de produtos: Excelente   Variedade de bebidas: Excelente   Preço: Bom
<b>Q39. AG.6) Quanto ao estabelecimento, qual nota você daria para:</b>	Estacionamento: Excelente   Segurança: Excelente   Limpeza do salão: Excelente   Aconchego: Excelente   Limpeza dos banheiros: Excelente
<b>Q40. Descreva como foi o atendimento no local, desde o momento que entrou até o momento que saiu?</b>	No geral o atendimento foi muito bom, alguns pontos do procedimento não foram cumpridos mas não se pode reclamar da forma que fomos tratados desde a entrada (segurança) e durante a experiência (garçom).
<b>Q41. Qual é a probabilidade de você recomendar o Deck Mambo a um(a) amigo(a) ou colega?</b>	9 (Promoter)