

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

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.

Q1. Qual é o nome do respondente?	Reinaldo Nascimento
Q2. Qual é a data e hora da avaliação?	-
Q3. Horário do término da avaliação	-
Q4. Garçom Avaliado	William
Q5. O Gerente participou do atendimento	Não
Q6. Quem era o gerente?	Não se identificou
Q7. AB.1) O vendedor/garçom demonstrou cortesia, simpatia, disponibilidade e energia do início ao término do atendimento?	Sim, O garçom foi atencioso, simpático e solícito.
Q8. AB.2) O vendedor/garçom cumprimentou o cliente de forma adequada (bom dia, boa tarde, boa noite) e falou: Seja Bem-vindo ao Deck Mambo?	Sim
Q9. AB.3) O vendedor/garçom se apresentou, informou que seria o responsável pelo atendimento?	Sim
Q10. SO.1) O vendedor/garçom perguntou ao cliente se ele já conhece a casa e o cardápio? (Explicou sobre o cardápio digital)	Não, Não houve essa pergunta sobre a casa, mas explicou sobre o cardápio digital.
Q11. SO.2) O vendedor/garçom perguntou ao cliente se ele já visitou o Deck Mambo anteriormente, se conhece os seus diferenciais e sua programação?	Não
Q12. SO.3) O vendedor/garçom perguntou ao cliente sobre a preferência de bebidas?	Não
Q13. SO.4) O vendedor/garçom fez perguntas ao cliente com objetivo de identificar suas necessidades e desejos?	Sim, Durante o atendimento ele foi perguntado se estava tudo certo, e se queríamos mais itens.
Q14. SO.5) O vendedor/garçom 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)	Não
Q15. DI.1) O vendedor/garçom demonstrou conhecimento sobre o cardápio, explicou e sanou possíveis dúvidas do cliente? (Em	Sim

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

Q33. Educação	5
Q34. Higiene	5
Q35. AG.2) Qual o prato consumido?	Comemos: coxinha de picanha, contra filé com batatas e um pudim.
Q36. AG.3) A comida estava saborosa?	5
Q37. AG.4) A comida estava com boa apresentação?	5
Q38. AG.5) Quanto aos produtos, qual nota você daria para:	Variedade de produtos: Excelente Variedade de bebidas: Excelente Preço: Bom
Q39. AG.6) Quanto ao estabelecimento, qual nota você daria para:	Estacionamento: Excelente Segurança: Excelente Limpeza do salão: Excelente Aconchego: Excelente Limpeza dos banheiros: Excelente
Q40. Descreva como foi o atendimento no local, desde o momento que entrou até o momento que saiu?	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).
Q41. Qual é a probabilidade de você recomendar o Deck Mambo a um(a) amigo(a) ou colega?	9 (Promoter)