

Cervejaria Dias

Visita em domingo, 26 de outubro de 2025 • Job SS-20251021-001 • Voucher SSV-SJYGKP

MÉDIA SERVIR

5.6

ASPECTOS GERAIS

6.8

NPS

6

Detrator

Sumário executivo

Pontos-chave

- A experiência do cliente foi impactada pela falta de atenção e conexão emocional durante o atendimento.
- Classificação: Regular

Forças

- Demonstração de disponibilidade ao oferecer cardápio e sugestões iniciais.
- Conexão das preferências do cliente às recomendações feitas.

Fragilidades

- Falta de contato visual e saudação simpática ao se apresentar.
- Não aplicação da técnica O.A.R. (Ouvir, Anotar, Refletir) durante a conversa.

Etapas do SERVIR (nota & acerto)

Etapa	Nota (0–10)	Acerto (%)	Status
S – Saudação Estratégica	6.7	67%	Crítico
E – Exploração de Preferências	2.5	25%	Crítico
R1 – Recomendação Personalizada	4.3	43%	Crítico
V – Valorização da Experiência	2.5	25%	Crítico
I – Implementação Impecável	7.5	75%	Atenção
R2 – Retorno & Relacionamento	10.0	100%	Excelente

Atributos GOLD

G – Disponibilidade

10.0



O – Atenção

0.0



L – Compreensão

0.0



D – Proatividade

5.0



Recomendações práticas

Para o Vendedor

- Melhorar o contato visual e a saudação ao se apresentar.
- Aplicar a técnica O.A.R. para entender melhor as necessidades dos clientes.

Para o Gestor

- Promover treinamentos regulares para a equipe de atendimento.

Plano de ação

Prazo	Ações sugeridas
Até 7 dias	<ul style="list-style-type: none">• Reforce s – saudação estratégica → q8. s.2) fez contato visual, saudou com simpatia e se apresentou de forma clara? (registro atual: Não).
Até 30 dias	<ul style="list-style-type: none">• Treinamento em técnicas de atendimento e comunicação.
Até 90 dias	<ul style="list-style-type: none">• Implementar feedbacks regulares sobre o atendimento.

Aspectos gerais

Notas detalhadas	
Higiene	6.0
Simpatia	6.0
Agilidade	8.0
Educação	9.0

Atenção	3.3
Qualidade dos pratos	8.0
Variedade de bebidas	5.0
Preço	—
Ambiente	—

Satisfações

Os pilares Saudação Estratégica, Implementação Impecável e Retorno & Relacionamento 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 Exploração de Preferências, Recomendação Personalizada e Valorização da Experiência, sinalizando oportunidades claras de correção nos comportamentos observados.

Conclusão

Reforçar a importância da conexão emocional no atendimento e implementar ações de melhoria.

Insights estratégicos

- Focar na humanização do atendimento para aumentar a satisfação do cliente.
- Implementar um sistema de feedback para melhorar continuamente o serviço.

Detalhamento SERVIR

Etapa	Comportamentos observados	Impacto na experiência	Oportunidades
S – Saudação Estratégica	<ul style="list-style-type: none">• S – Saudação Estratégica → Q7. S.1) O garçom aproximou-se do cliente em até 10 segundos ou 3 passos após a chegada? — Sim• S – Saudação Estratégica GOLD: G – Disponibilidade → Q9. S/G.3) Demonstrou Disponibilidade ao oferecer cardápio, água ou sugestão inicial? — Sim	Evidências positivas (2) reforçam saudação estratégica com cerca de 100% de aderência.	Reforce s – saudação estratégica → q8. s.2) fez contato visual, saudou com simpatia e se apresentou de forma clara? (registro atual: Não).
E – Exploração de Preferências	<ul style="list-style-type: none">• E – Exploração de Preferências → Q10. E.1) O garçom fez perguntas abertas para entender preferências e restrições? — Sim	Evidências positivas (1) reforçam exploração de preferências com cerca de 100% de aderência.	Reforce e – exploração de preferências gold: o – atenção → q11. e.2) aplicou a técnica o.a.r. (ouvir, anotar, refletir)? (registro atual: Não). Reforce e – exploração de preferências → q12. e.3) validou o entendimento do cliente antes de sugerir algo? (registro atual: Não). Reforce e – exploração de preferências gold: o – atenção → q13. e/o.4) demonstrou atenção durante a conversa (sem interrupções ou distrações)? (registro atual: Não).
R1 – Recomendação Personalizada	<ul style="list-style-type: none">• R_REC – Recomendação Personalizada → Q14. R.1) O garçom conectou as preferências do cliente à recomendação feita? — Sim• R_REC – Recomendação Personalizada →	Evidências positivas (3) reforçam recomendação personalizada com cerca de 100% de aderência.	Reforce r_rec – recomendação personalizada → q16. r.3) usou prova social (“é o favorito”, “é o mais pedido”)? (registro atual: Não). Reforce r_rec – recomendação personalizada gold: l – compreensão → q17. r/l.4) demonstrou compreensão ao justificar a recomendação? (registro

	<p>Q15. R.2) Apresentou até 3 opções, com breve explicação ou história do item? — Sim</p> <ul style="list-style-type: none"> • R_REC – Recomendação Personalizada → Q29. R_rel.4) Demonstrou humanização e empatia (uso de CNV, tom cordial e genuíno)? — Sim 		<p>atual: Não). Reforce r_rec – recomendação personalizada → q26. r_rel.1) entregou a conta com a mesa organizada e com a máquina de cartão pronta? (registro atual: Não).</p>
V – Valorização da Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • V – Valorização da Experiência → Q20. V.3) Explicou o valor agregado da sugestão (“por que vale a pena”)? — Sim 	<p>Evidências positivas (1) reforçam valorização da experiência com cerca de 100% de aderência.</p>	<p>Reforce v – valorização da experiência → q18. v.1) ofereceu complementos coerentes (bebidas, sobremesas, acompanhamentos)? (registro atual: Não). Reforce v – valorização da experiência → q19. v.2) fez o upsell no momento certo, sem insistência excessiva? (registro atual: Não). Reforce v – valorização da experiência gold: d – proatividade → q21. v/d.4) demonstrou proatividade ao antecipar necessidades? (registro atual: Não).</p>

I – Implementação Impecável	<ul style="list-style-type: none"> • I – Implementação Impecável → Q23. I.2) Respeitou os tempos de entrega informados? — Sim • I – Implementação Impecável → Q24. I.3) Manteve a mesa organizada e limpa durante o atendimento? — Sim • I – Implementação Impecável GOLD: D – Proatividade → Q25. I.4) Antecipou necessidades (reposição de bebidas, talheres etc.)? — Sim 	Evidências positivas (3) reforçam implementação impecável com cerca de 100% de aderência.	Reforce i – implementação impecável → q22. i.1) conferiu o pedido antes de enviá-lo? (registro atual: Não).
R2 – Retorno & Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • R_REL – Retorno & Relacionamento → Q28. R_rel.3) Agradeceu e convidou o cliente para voltar (mencionando evento, programação etc.)? — Sim 	Evidências positivas (1) reforçam retorno & relacionamento com cerca de 100% de aderência.	Mantenha os comportamentos atuais de retorno & relacionamento e aprofunde o que já funciona bem.

Respostas do avaliador

O atendimento foi bom, mas há áreas críticas que precisam de atenção.

Q1. Qual é o nome do respondente?	Krishnamurti Avila
Q2. Qual é a data e hora da avaliação?	-
Q3. Horário do término da avaliação	-
Q4. Garçom Avaliado	Jao
Q5. O Gerente participou do atendimento	Não
Q6. Quem era o gerente?	Pedro

Q7. S.1) O garçom aproximou-se do cliente em até 10 segundos ou 3 passos após a chegada?	Sim
Q8. S.2) Fez contato visual, saudou com simpatia e se apresentou de forma clara?	Não
Q9. S/G.3) Demonstrou Disponibilidade ao oferecer cardápio, água ou sugestão inicial?	Sim
Q10. E.1) O garçom fez perguntas abertas para entender preferências e restrições?	Sim
Q11. E.2) Aplicou a técnica O.A.R. (Ouvir, Anotar, Refletir)?	Não
Q12. E.3) Validou o entendimento do cliente antes de sugerir algo?	Não
Q13. E/O.4) Demonstrou Atenção durante a conversa (sem interrupções ou distrações)?	Não
Q14. R.1) O garçom conectou as preferências do cliente à recomendação feita?	Sim
Q15. R.2) Apresentou até 3 opções, com breve explicação ou história do item?	Sim
Q16. R.3) Usou prova social (“é o favorito”, “é o mais pedido”)?	Não
Q17. R/L.4) Demonstrou Compreensão ao justificar a recomendação?	Não
Q18. V.1) Ofereceu complementos coerentes (bebidas, sobremesas, acompanhamentos)?	Não
Q19. V.2) Fez o upsell no momento certo, sem insistência excessiva?	Não
Q20. V.3) Explicou o valor agregado da sugestão (“por que vale a pena”)?	Sim
Q21. V/D.4) Demonstrou Proatividade ao antecipar necessidades?	Não
Q22. I.1) Conferiu o pedido antes de enviá-lo?	Não
Q23. I.2) Respeitou os tempos de entrega informados?	Sim
Q24. I.3) Manteve a mesa organizada e limpa durante o atendimento?	Sim
Q25. I.4) Antecipou necessidades (reposição de bebidas, talheres etc.)?	Sim

Q26. R_rel.1) Entregou a conta com a mesa organizada e com a máquina de cartão pronta?	Não
Q27. R_rel.2) Perguntou como foi a experiência e ouviu o feedback com atenção?	Não
Q28. R_rel.3) Agradeceu e convidou o cliente para voltar (mencionando evento, programação etc.)?	Sim
Q29. R_rel.4) Demonstrou humanização e empatia (uso de CNV, tom cordial e genuíno)?	Sim
Q31. Atenção	5
Q32. Agilidade	4
Q33. Simpatia	4
Q34. Educação	4
Q35. Higiene	3
Q36. AG.2) Qual o prato consumido?	Arroz
Q37. AG.3) A comida estava saborosa?	4
Q38. AG.4) A comida estava com boa apresentação?	4
Q39. AG.5) Quanto aos produtos, qual nota você daria para:	Variedade de produtos: Bom Variedade de bebidas: Ruim Preço: Excelente
Q40. AG.6) Quanto ao estabelecimento, qual nota você daria para:	Estacionamento: Ruim Segurança: Bom Limpeza do salão: Excelente Aconchego: Excelente Limpeza dos banheiros: Bom
Q41. Descreva como foi o atendimento no local, desde o momento que entrou até o momento que saiu?	Foi bom
Q42. Qual é a probabilidade de você recomendar o Deck Mambo a um(a) amigo(a) ou colega?	6 (Detractor)