

Visita em quinta-feira, 11 de dezembro de 2025 • manhã • Job 548be6a4-49e8-43dd-873c-00acefd4af4f • Voucher A

Início: 16:58 • Fim: 13:02

Avaliador: 5f8f42a7-a937-469c-b61d-4acc294dfcf6

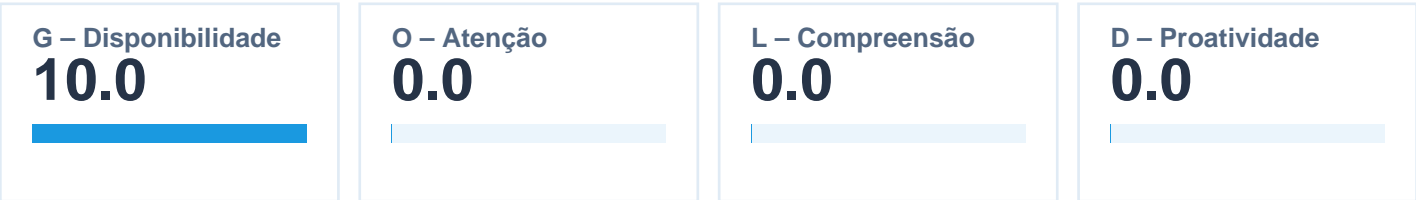
Vendedores: Krishna



Sumário executivo		
Pontos-chave	Forças	Fragilidades
<ul style="list-style-type: none">Atendimento simpáticoComida saborosa	<ul style="list-style-type: none">Saudação rápida e simpáticaRecomendações conectadas às preferências do clienteOferecimento de complementos coerentes	<ul style="list-style-type: none">Explorar melhor as preferências do clienteImplementar uma abordagem mais proativaConferir pedidos antes de enviá-los

Etapas do SERVIR (nota & acerto)

Etapas	Nota (0-10)	Acerto (%)	Status
S – Saudação Estratégica	10.0	100%	Excelente
E – Exploração de Preferências	0.0	0%	Crítico
R – Recomendação Personalizada	5.0	50%	Crítico
V – Valorização da Experiência	7.5	75%	Atenção
I – Implementação impecável	2.5	25%	Crítico
R2 – Retorno & Relacionamento	5.0	50%	Crítico



Recomendações práticas

Para o Vendedor
<ul style="list-style-type: none">Melhorar a técnica de exploração de preferênciasApresentar opções de bebidas e pratos de forma mais clara

Para o Gestor

- Treinar a equipe para melhorar a proatividade
- Implementar um sistema de conferência de pedidos

Plano de ação

Prazo	Ações sugeridas
Até 7 dias	• Reunião de feedback com a equipe • Treinamento sobre exploração de preferências
Até 30 dias	• Implementar checklist para conferência de pedidos • Avaliar a satisfação do cliente após mudanças
Até 90 dias	• Revisar o treinamento de atendimento • Analisar resultados de satisfação e ajustar processos

Aspectos gerais

Notas detalhadas	
AG.1) Quanto ao vendedor, qual nota você daria para:	• Higiene: 1 • Simpatia: 3 • Agilidade: 4 • Atenção: 5 • Educação: 2
AG.3) A comida estava saborosa?	• 5
AG.5) Quanto aos produtos, qual nota você daria para:	• Preço: Ruim • Variedade de bebidas: Bom • Variedade de produtos: Ótimo
AG.6) Quanto ao estabelecimento, qual nota você daria para:	• Higiene: Ruim • Simpatia: Bom • Agilidade: Ótimo • Atenção: Ruim • Educação: Bom

Satisfações

Atendimento simpático Comida saborosa

Frustrações

Falta de apresentação do cardápio digital Demora no primeiro pedido

Conclusão

O atendimento apresentou pontos positivos na saudação e recomendações, mas falhou em explorar as preferências do cliente e na implementação de um serviço mais proativo.

Insights estratégicos

A importância de explorar as preferências do cliente para um atendimento mais personalizado A necessidade de proatividade para melhorar a experiência do cliente

Detalhamento SERVIR

Etapa	Comportamentos observados	Impacto na experiência	Oportunidades
S – Saudação Estratégica	Q1. S.1) O garçom aproximou-se do cliente em até 10 segundos ou 3 passos após a chegada? — Sim Q2. S.2) Fez contato visual, saudou com simpatia e se apresentou de forma clara? — Sim Q3. S/G.3) Demonstrou disponibilidade ao oferecer cardápio,	Excelente (10.0/10)	Explorar melhor as preferências do cliente
E – Exploração de Preferências	Q4. E.1) O garçom fez perguntas abertas para entender preferências e restrições? — Não Q5. E.2) Aplicou a técnica O.A.R. (Ouvir, Anotar, Refletir)? — Não Q6. E.3) Validou o entendimento do cliente antes de sugerir algo? — Não Q7. E/O.4) Demonstrou Atenção durante a conversa (sem interrupções ou distrações)? — Não Q18. I.3) Manteve a mesa organizada e limpa	Crítico (0.0/10)	Implementar uma abordagem mais proativa
R – Recomendação Personalizada	Q8. R.1) O garçom conectou as preferências do cliente à recomendação feita? — Sim Q9. R.2) Apresentou até 3 opções, com breve explicação ou história do item? — Não Q10. R.3) Usou prova social (“é o favorito”, “é o mais pedido”)? — Sim Q11. R/L.4) Demonstrou Compreensão ao justificar a recomendação? — Não Q31. Qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa para um amigo ou	Crítico (5.0/10)	Conferir pedidos antes de enviá-los
V – Valorização da Experiência	Q12. V.1) Ofereceu complementos coerentes (bebidas, sobremesas, acompanhamentos)? — Sim Q13. V.2) Fez o upsell no momento certo, sem insistência excessiva? — Sim Q14. V.3) Explicou o valor agregado da sugestão (“por que vale a pena”)? — Sim Q15. V/D.4) Demonstrou Proatividade ao antecipar	Atenção (7.5/10)	Explorar melhor as preferências do cliente Implementar uma abordagem mais proativa Conferir pedidos antes de enviá-los
I – Implementação impecável	Q16. I.1) Conferiu o pedido antes de enviá-lo? — Não Q17. I.2) Respeitou os tempos de entrega informados? — Não Q19. I.4) Antecipou necessidades (reposição de bebidas, talheres etc.)? — Sim	Crítico (2.5/10)	Explorar melhor as preferências do cliente Implementar uma abordagem mais proativa Conferir pedidos antes de enviá-los

Etapa	Comportamentos observados	Impacto na experiência	Oportunidades
R2 – Retorno & Relacionamento	Q20. R_rel.1) Entregou a conta com a mesa organizada e com a máquina de cartão pronta? — Sim Q21. R_rel.2) Perguntou como foi a experiência e ouviu o feedback com atenção? — Sim Q22. R_rel.3) Agradeceu e convidou o cliente para voltar (mencionando evento, programação etc.)? — Não Q23. R_rel.4) Demonstrou humanização e empatia (uso de CNV, tom cordial e genuíno)? — Não	Crítico (5.0/10)	Explorar melhor as preferências do cliente Implementar uma abordagem mais proativa Conferir pedidos antes de enviá-los
Q1. S.1)	O garçom aproximou-se do cliente em até 10 segundos ou 3 passos após a chegada?	Sim	
Q2. S.2)	Fez contato visual, saudou com simpatia e se apresentou de forma clara?	Sim	
Q3. S/G.3)	Demonstrou disponibilidade ao oferecer cardápio, água ou sugestão inicial?	Sim	
Q4. E.1)	O garçom fez perguntas abertas para entender preferências e restrições?	Não	
Q5. E.2)	Aplicou a técnica O.A.R. (Ouvir, Anotar, Refletir)?	Não	
Q6. E.3)	Validou o entendimento do cliente antes de sugerir algo?	Não	
Q7. E/O.4)	Demonstrou Atenção durante a conversa (sem interrupções ou distrações)?	Não	
Q8. R.1)	O garçom conectou as preferências do cliente à recomendação feita?	Sim	
Q9. R.2)	Apresentou até 3 opções, com breve explicação ou história do item?	Não	
Q10. R.3)	Usou prova social (“é o favorito”, “é o mais pedido”)?	Sim	
Q11. R/L.4)	Demonstrou Compreensão ao justificar a recomendação?	Não	
Q12. V.1)	Ofereceu complementos coerentes (bebidas, sobremesas, acompanhamentos)?	Sim	
Q13. V.2)	Fez o upsell no momento certo, sem insistência excessiva?	Sim	
Q14. V.3)	Explicou o valor agregado da sugestão (“por que vale a pena”)?	Sim	
Q15. V/D.4)	Demonstrou Proatividade ao antecipar necessidades?	Não	
Q16. I.1)	Conferiu o pedido antes de enviá-lo?	Não	

Respostas do avaliador

Q17. I.2) Respeitou os tempos de entrega informados?	Não
Q18. I.3) Manteve a mesa organizada e limpa durante o atendimento?	Não
Q19. I.4) Antecipou necessidades (reposição de bebidas, talheres etc.)?	Sim
Q20. R_rel.1) Entregou a conta com a mesa organizada e com a máquina de cartão pronta?	Sim
Q21. R_rel.2) Perguntou como foi a experiência e ouviu o feedback com atenção?	Sim
Q22. R_rel.3) Agradeceu e convidou o cliente para voltar (mencionando evento, programação etc.)?	Não
Q23. R_rel.4) Demonstrou humanização e empatia (uso de CNV, tom cordial e genuíno)?	Não
Q24. AG.1) Quanto ao vendedor, qual nota você daria para:	Higiene: 1; Simpatia: 3; Agilidade: 4; Atenção: 5; Educação: 2
Q25. AG.2) Qual foi o prato consumido?	Arroz
Q26. AG.3) A comida estava saborosa?	5
Q27. AG.4) A comida estava com boa apresentação?	1
Q28. AG.5) Quanto aos produtos, qual nota você daria para:	Preço: Ruim; Variedade de bebidas: Bom; Variedade de produtos: Ótimo
Q29. AG.6) Quanto ao estabelecimento, qual nota você daria para:	Higiene: Ruim; Simpatia: Bom; Agilidade: Ótimo; Atenção: Ruim; Educação: Bom

Respostas do avaliador

Q30. Descreva como foi sua experiência	<p>Chegamos ao restaurante e fomos recebidos pelo atendente, que nos deu as boas-vindas e pediu que ficássemos à vontade para escolher um lugar para nos acomodar. Logo em seguida, o Claydson veio até a mesa, se apresentou e comentou sobre a feijoada que é servida aos sábados. No entanto, não nos apresentou o cardápio digital. Perguntou o que gostaríamos de beber, questionamos quais cervejas estavam disponíveis, e ele nos informou, mas não apresentou as demais opções de bebidas. Em seguida, íamos solicitar o disco de cupim, mas o atendente sugeriu que pedíssemos a porção, em vez do prato individual. O primeiro pedido demorou cerca de 20 minutos para ser servido. O garçom Silvano também nos atendeu e demonstrou atenção durante todo o tempo, fez a reposição da bebida quando necessário. Ambos foram prestativos e atenciosos. Posteriormente, pedimos um contra filé assado na parrilla, que foi servido mais rapidamente. A carne veio no ponto solicitado, o prato estava bem apresentado e</p>
Q31. Qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa para um amigo ou colega?	8