



## Protocolo de reserva telefónica e de atribuição de mesa

As reservas de mesa por via telefónica são rececionadas pela Hostess do Prunus. A ela cabe fazer a gestão das reservas e da sua rotatividade de forma a garantir um bom funcionamento a equipa de sala. Mediante a hora da reserva, a Hostess tem que saber se será possível a essa mesma mesa ter rotatividade naquele turno.

O atendimento de reservas por via telefónica passa pelos seguintes passos:

- Identificação do Restaurante e da Hostess (nome);
- Perguntar o nome do cliente para que possa dirigir-se a ele pelo seu nome;
- Perguntar nesta sequência: o dia, a hora e o número de pessoas da reserva;
- Confirmar se os dados estão corretos;
- Perguntar em que zona sala pretende a mesa, no caso de as reservas para o dia ainda o permitirem. No caso de o livro de reservas estar já bastante preenchido, a hostess pode sugerir o local da mesa justificando o motivo da sugestão. Este momento do protocolo é para evitar que o cliente quando chegue ao restaurante queira mudar de mesa subitamente, alterando o serviço programado para aquele turno.
- Confirmar se a reserva ficou devidamente feita, tendo em conta o dia, a hora, número de pessoas.
- Terminar a chamada com o agradecimento pela preferência do nosso restaurante e desejar excelente continuação de dia/tarde/noite.

A atribuição de mesa é acompanhada pelo Chefe de Sala, para que este possa organizar a *mise en place* em conformidade com os dados da reserva.