



PROTOCOLO DE RECEÇÃO DO CLIENTE E ACOMPANHAMENTO À MESA

A receção á chegada do cliente é feita pela Hostess do *Prunus*. Ela é o primeiro contacto com o cliente, por conseguinte a simpatia e o sorriso são o “cartão-de-visita”.

Para uma excelente receção a Hostess segue os seguintes passos:

- À chegada do cliente, a Hostess aproxima-se, cumprimenta com aceno de cabeça e dá as boas – vindas ao cliente;
- Confirma a reserva e, automaticamente se dirige ao cliente pelo nome preferido deste;
- Solicita a entregas dos casacos para guardar no bengaleiro, no caso dos clientes se apresentarem com casacos que implicarão ser retirados durante a refeição;
- Se a mesa já estiver preparada para receber o cliente, a Hostess sugere que a acompanhem até a mesa escolhida, cedendo passagem ao cliente e acompanhando-o ao seu lado e mantendo contacto com ele;
- No caso da mesa, por algum motivo, não estiver pronta, justifica a preparação da mesa e sugere ao cliente que tome uma bebida no bar enquanto a mesa está a ser preparada;
- Sentado o cliente, a Hostess informa que o chefe de Sala ou o empregado de mesa, em seguida, irá atendê-lo e deseja-lhe um excelente momento.