

PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO
Atendimento no Pub	PG. 001	01

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para as atividades relacionadas ao serviço de atendimento aos clientes no Pub.

2. ABRANGÊNCIA

- Gerência
- Atendentes
- Cozinha

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Não há

4. DEFINIÇÕES / SIGLAS UTILIZADAS

4.1 Definições

- IBU – Do inglês, *International Bitter Unity*, medida utilizada para o amargor da cerveja
- ABV – Do inglês – Alcohol By Volume, medida utilizada para o teor alcoólico da cerveja
- EBC/SRM – medida utilizada para a coloração da cerveja
- Growler – recipiente para o cliente transportar o chopp comprado durante o atendimento.

4.2 Siglas

- Não há

5. DETALHAMENTO

A execução do processo deverá seguir as diretrizes estabelecidas abaixo:

Atividade	Descrição da atividade
1. Se apresentar ao cliente e dar boas-vindas	<p>Sempre que algum cliente entrar no estabelecimento da Bräuhaus, o Gerente ou o Atendente deverá recepciona-lo cordialmente, dando boas-vindas e se apresentando de forma solícita.</p> <p>Nessa oportunidade, se quem está realizando o primeiro atendimento não se recorda do cliente, é apropriado que seja perguntado se é a sua primeira visita à Bräuhaus.</p> <p>Obs.: É de grande importância esse questionamento para que o cliente seja familiarizado com os serviços oferecidos pela Bräuhaus.</p>
2. Apresentar as novidades	<p>Caso não seja a primeira vez do cliente, o Atendente deverá simplesmente apresentar as novidades da casa (promoções, rótulos de cerveja, cursos, dentre outras), se houver, e, em seguida, identificar qual o seu interesse. Se for por comprar equipamentos e insumos, o Atendente deverá seguir os passos do procedimento PG.002 – Vendas. Porém se for consumir no local, continuar o processo a partir da etapa 5.</p>
3. Explicar o funcionamento da Bräuhaus	<p>Em outra hipótese, se o cliente está pela primeira vez no estabelecimento, o Atendente deverá identificar qual o seu interesse com a visita. Quando o mesmo estiver em busca de insumos ou equipamentos, o Atendente deverá realizar o atendimento conforme o PG.002 – Vendas. Quando estiver simplesmente com interesse em consumo no local, o Atendente deverá explicar todo o funcionamento da Bräuhaus incluindo um pequeno tour pelo estabelecimento (Escola da Cerveja, Beer Garden, Cozinha Cervejeira e Pub) e uma breve introdução sobre os principais serviços e produtos oferecidos pela Bräuhaus.</p>
4. Encaminhar o cliente para o Pub e explicar forma de atendimento	<p>Ao final da explicação, o Atendente deverá explicar a forma de atendimento adotada na casa, encaminhando o cliente para o mesmo se acomode no Pub.</p>
5. Apresentar o cardápio de comidas e cervejas	<p>Em seguida, o Atendente deverá apresentar os cardápios de comidas e bebidas, incluindo principalmente as cervejas especiais, para que o cliente possa escolher as opções de sua preferência.</p>
6. Agradecer a visita	<p>Mesmo após o atendimento inicial, o cliente pode optar por não consumir nada. Nesse caso, o Atendente deverá agradecer a visita, solicitando que faça outras futuras.</p>
7. Solicitar ao cliente que ele vá ao balcão abrir uma comanda para continuar atendimento	<p>Todavia, quando o cliente possuir o interesse de pedir algo, o mesmo deverá ser informado pelo Atendente para que o mesmo vá ao balcão para abertura de sua comanda de consumo.</p> <p>O Gerente deverá coletar os dados do cliente (nome e CPF) e então lhe entregar o cartão (comanda).</p>
Opção por Bebidas	

8. Indagar o cliente quanto a preferência de cerveja e apresentar as cervejas conforme o paladar informado	Em função da responsabilidade de auxiliar os clientes, o Atendente deverá ficar atento às possíveis dúvidas que o mesmo possa ter. Caso não exista nenhuma escolha imediata de qual estilo ou rótulo de cerveja a pedir, o Atendente deverá fornecer informações suficientes para a melhor experiência do cliente com base em suas preferências.
9. Solicitar número da comanda para lançar pedido no sistema	Uma vez decidido, o Atendente , deverá solicitar o número da comanda já criada para lançar o pedido do cliente no sistema.
10. Entregar a bebida	Após preparado, o Atendente irá entregar a bebida escolhida, servida no copo apropriado para o estilo, ao cliente em sua mesa, desejando bom proveito e se colocando à disposição para qualquer indagação.
Opção por Comidas	
11. Orientar o cliente quanto a harmonização	Caso o cliente queira comer algo, o Atendente deverá orientá-lo quanto a harmonização com sua bebida, quando houver dúvidas em relação a este assunto, de forma a aumentar o aproveitamento de seus pedidos.
12. Solicitar número da comanda para lançar pedido no sistema	Da mesma forma feita para bebidas, o Atendente , deverá solicitar o número da comanda já criada para lançar o pedido do cliente no sistema.
13. Receber pedido e elaborar prato	O Cozinheiro , responsável por preparar o pratos oferecidos na Bräuhaus, deverá receber o pedido através do sistema e elaborar o prato.
14. Entregar o pedido solicitado	Uma vez finalizado o prato, o Atendente deverá entregar o pedido escolhido ao cliente em sua mesa, desejando bom proveito e se colocando à disposição para qualquer indagação.
15. Fechar comanda (na mesa do cliente ou balcão)	Se, contudo, o cliente sinta vontade de pedir algo mais, o fluxo retorna à etapa 5 onde o Atendente deverá auxiliar o cliente em seus pedidos de bebidas e comidas. Porém, uma vez finalizado o atendimento, o Atendente irá fechar a comanda do cliente, entregando a conta na mesa ou no balcão. É importante que o Atendente agradeça a visita, solicitando que faça outras futuras.

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instalações físicas
- Sistema – Sabbe Tecnologia
- Internet
- Bloco de Pedidos

7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- É necessário sempre que o atendimento seja feito de forma cordial, iniciando com uma saudação conforme o horário do dia (bom dia, boa tarde ou boa noite) e sempre se colocando à disposição do cliente.

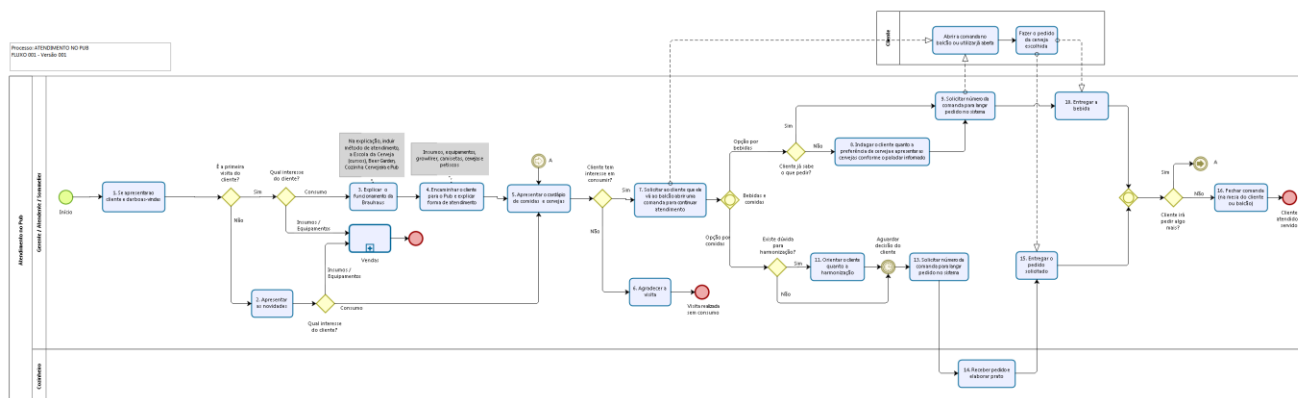
8. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros gerados pelas atividades deste processo devem ser controlados da seguinte forma:

Identificação	Armazenamento	Proteção / Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Resumo de Caixa	Eletronicamente (sistema Sabbe/ Movimentação de Caixa/ Resumo de Caixa)	Virtual / Por senha de acesso ao sistema	Por data ou por sessão de caixa	Indeterminado	NA

9. ANEXOS

Fluxograma n. 001 – Atendimento no Pub



bizagi

Elaborado/revisado por:
Valerir Borges Martins
Gerente

Aprovado para uso:
Daniel Scodro
Diretor Financeiro