 

**MANUAL BOAS PRÁTICAS GARÇONS**

1. Realizar o atendimento de forma cortês.
2. Responda de forma **ágil;**
3. Use pronomes de tratamento **Sr. Sra.**
4. Aborde sempre com um; **Bom dia! Boa tarde! Boa noite em que posso ser útil!**
5. Temos um cardapio que pode ser pesquisado pelo QR CODE, caso contrario temos um físico qual o Sr. ou a Sra. deseja.
6. Tenha **interesse**pelo cliente;
7. Transmita **confiança**e faça por merecer;
8. Seja **honesto**e transparente;
9. Demostre dominio do cardapio oferecido pela casa;
10. Atenda de forma **humana**e gentil.

**Conceito**

O objetivo do nosso cliente é ser atendido com qualidade, eficiência e rapidez, de modo que suas demandas sejam solucionadas, suas necessidades supridas e seus desejos realizados. São apenas**boas práticas de atendimento**. Tendo este perfil de recepção, teremos grandes chances de se destacar dos concorrentes.

1. O uso da bandeja e obrigatório! Sempre que possível o carçom e a gaçonete deverá transportar os produtos que o cliente consumir na interior da loja com a propria bandeja. Exeto aqueles produtos que sairem nas tábuas de alimentos.



1. Manter o uniforme limpo, boa aparência e postura profissional (não cruzar os braços, não ficar escorado no balcão e nem largado);



1. Caso o garçom ou gaçonete tenha alguma dúvida de prato solicitar ajuda ao Gerente e Supervisores;

 

1. Não discutir com o cliente, sempre que possivel chamar o Gerente ou Supevisores para atender as reclamações;



1. Evitar conflitos e conversas desnecessarias com colaboradores no dia-dia de trabalho, qualquer dificuldade procurar o Gerente e Supervisores;



1. Seguir a escala de praças para atendimento realizadas pelo Supervisores;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ESCALA DE PRAÇA DIA-DIA | | |
| PRAÇA | | **GARÇOM OU GARÇONETE** |
| 01 | VARANDA |  |
| 02 | VARANDA |  |
| 03 | SALÃO INTERNO |  |
| 04 | SALÃO INTERNO |  |
| 05 | AUXILIAR |  |

1. Não obstruir a passagem de entrada e saida da varanda;
2. Manter sempre que possível um garçom ou uma gaçonete nos salões interno e externo;
3. Dar prioridade ao maior numero de atendimentos, não ficar por muito tempo no balcão de retirada;
4. Se descolar dos salões observando se não ficou algum pedido pendente, tal postura ira gerar um rapido atendimento e uma melhor satisfação para o cliente;
5. Não se retirar do salão interno e externo para resolver problemas como erro de prato com a cozinha entre outros, exeto quando o Gerente ou Supervidores estiverem ausentes, ou que seja de extrema urgência;
6. Proibido uso de celular particular no horários do expediente e no momento do atendimento;

****

1. Caso precise ir no banheiro informar para Gerente ou Supervisores sua saída;
2. Informar a sua saída para o almoço, caso tenha algum pedido pendente de cliente, deixar um gaçom ou a gaçonete responsável para atender;
3. Informar ao cliente sempre que possível o tempo de espera do seu pedido. Busque oferecer outro produto. Situações como esta impede a tensão da espera;



1. Ficará um garçom ou gaçonete responsável a cada dia para retirada dos utensílhos sujo e limpeza das mesas no momento de movimento da loja, lembrando que este garçom fará atendimentos normalmente como os demais, não impedido que os demais façam se estiverem livre;
2. Pratos que descerem da cozinha pelo elevador deverá ser retirarado imediatamento pelos garçons e garçonetes.

Hoje as boas práticas no ambiente de trabalho esta muito próximo a ética no [atendimento ao cliente](https://www.zendesk.com.br/blog/tipos-de-atendimento-ao-cliente/), não representa um diferencial, mas sim uma obrigação de toda empresa que deseja ter sucesso no mercado.

O [consumidor atual](https://www.zendesk.com.br/blog/comportamento-do-consumidor/) está bastante focado em causas maiores. Logo, valoriza questões sociais, éticas e de comportamento na hora de optar por uma marca, produto ou serviço.

Essa questão não está ligada apenas à compra em si, ela vai muito além. Afinal, o cliente moderno tem muito mais voz do que antigamente. Logo, ao se deparar com uma situação que não gosta, parte para as redes sociais e compartilha sua opinião demostrando sua alegria ou insatisfação.

A ética no atendimento ao cliente nada mais é do que um conjunto formado pelos princípios morais.

**A Casa Doce** vem buscando manter tais principios, além de seu valor imensurável para a reputação de sua marca, portanto a valorização, a ética e qualidade no atendimento, tem se tornado peças chaves para o sucesso do seu negócio.

**Que condutas no atendimento serão abaçadas pela CASA DOCE**

As principais condutas e boas práticas no atendimento que serão aplicadas:

**1. Ter como base a cultura da transparência**

Nesse quadro, é importante não iludir o cliente com falsas promessas e assumir a responsabilidade por falhas e, assim, buscar resolvê-las de modo ético e ágil.

**2. Propagar a integridade**

Além do cuidado e na gentileza no contato com o cliente, é preciso agir com integridade em todos os momentos e canais.

**3. Alertar seus funcionários**

Aqueles que não fizerem uso de boas práticas de atendimento podem sofrer advertências e, dependendo da gravidade do caso, podem, até mesmo, serem demitidos por justa causa.

**4. Oferecer atendimento humanizado**

Realizar um [atendimento humanizado](https://www.zendesk.com.br/blog/dicas-de-atendimento-humanizado/), tais condutas por parte dos colaboradores gerará na prática que seus valores morais são valorizados. Isso porque demonstrar empatia, paciência e compaixão é, em muitos momentos, mais relevante do que somente resolver um problema.

**5. Acompanhar a satisfação do cliente**

A satisfação do cliente está totalmente ligada ao modo como ele é tratado. Sendo assim, será realizando um monitoramento contínuo sobre as condutas propagadas em cada setor, dentre estas medidas, buscaremos os seus reflexos em um atendimento de exelência.

Resumindo, as principais boas práticas no atendimento ao cliente são:

1. Ter como base a cultura da transparência
2. Propagar a integridade
3. Alertar seus funcionários
4. Oferecer atendimento humanizado
5. Acompanhar a satisfação do cliente

**Casa Doce**

**Gerência**