

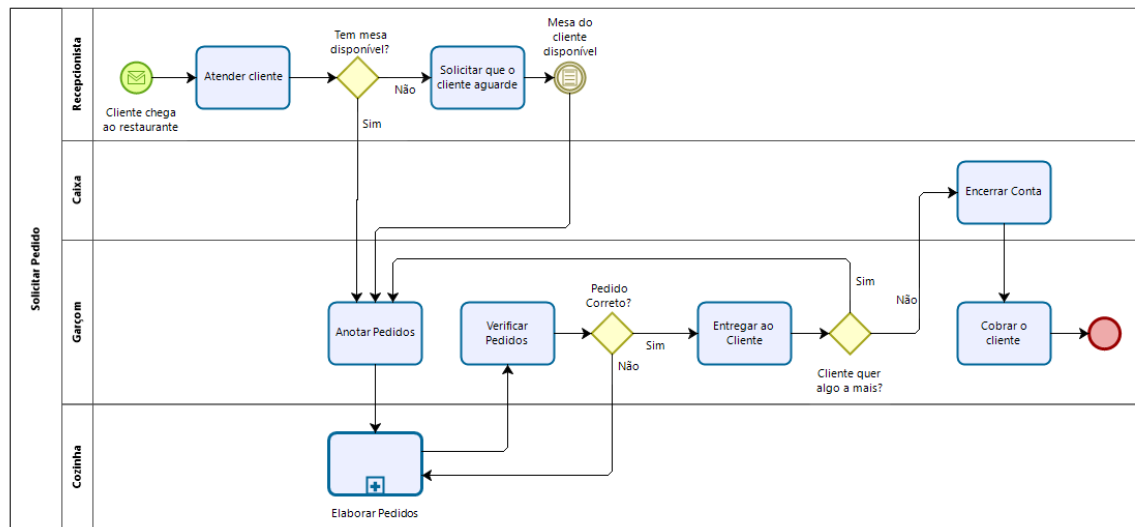
Exercício 01 - Solicitar Pedido - documentar atividades

Bizagi Modeler

Índice

EXERCÍCIO 01 - SOLICITAR PEDIDO - DOCUMENTAR ATIVIDADES	1
BIZAGI MODELER	1
1 SOLICITAR PEDIDO	3
1.1 SOLICITAR PEDIDO.....	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Atender cliente.....	4
1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Solicitar que o cliente aguarde.....	4
1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Anotar Pedidos	5
1.1.1.4 <input checked="" type="checkbox"/> Elaborar Pedidos.....	6
1.1.1.5 <input type="checkbox"/> Verificar Pedidos.....	6
1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Entregar ao Cliente	6
1.1.1.7 <input type="checkbox"/> Encerrar Conta	6
1.1.1.8 <input type="checkbox"/> Cobrar o cliente.....	6

1 SOLICITAR PEDIDO



Versão:

1.0

Autor:

davi.salgueiro

1.1 SOLICITAR PEDIDO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ☐ Atender cliente

Descrição

A recepcionista deve:

- Sorrir para o cliente
- Cumprimentar de forma educada
- Ouvir o cliente e desenvolver empatia (mesmo quando o cliente não tiver razão a recepcionista deve ouvi-lo)
- Comunicar-se de maneira positiva

O que a recepcionista NÃO deve fazer:

- distinções de clientes ou prejulgamentos.
- deixar o cliente esperando sem motivo justo.

*Caso o cliente trate a recepcionista de forma desrespeitosa, a mesma deve comunicar ao gerente do estabelecimento o mais rápido possível.

1.1.1.2 ☐ Solicitar que o cliente aguarde

Descrição

A recepcionista deve:

- Solicitar que o cliente aguarde no salão
- Perguntar se o cliente deseja beber algo antes que a sua mesa esteja pronta

1.1.1.3 Anotar Pedidos

Descrição

O garçom deve:

- Perguntar ao cliente se ele aceita um aperitivo. Se ele aceitar, deve providenciar a bebida e servi-la.
- Trazer, imediatamente, o couvert. O couvert é o primeiro alimento servido a mesa do cliente, pode ser servido antes da bebida ou logo após o pedido da bebida. Caso o cliente o recuse, o garçom deve retorná-lo para a cozinha.
- Depois, o garçom anota os pedidos do cliente em uma comanda.

Anotação de pedidos:

- O garçom deve preencher todos os dados requisitados na comanda, com letra legível.
- Os pedidos devem ser anotados na ordem em que serão servidos. Por exemplo, o prato de entrada deve ser anotado antes do prato principal.
- A comanda deve ser preenchida na frente dos clientes.
- Deve ser feita uma comanda para alimentos e outra para bebidas.
- É preciso anotar os detalhes de cada prato, como carne bem passada, ao ponto, mal passada, entre outros.
- Quando houver mais pessoas em uma mesma mesa, e cada uma fizer um pedido diferente, o garçom deve identificar de quem é o pedido, para que, na hora de servir, não haja confusão e não seja necessário perguntar quem pediu o prato.

1.1.1.4 Elaborar Pedidos

Descrição

Subprocesso: Elaborar Pedidos.

As normas deste subprocesso são definidas no próprio subprocesso.

1.1.1.5 Verificar Pedidos

Descrição

O Garçom deve:

- Verificar se realmente é de um de seus clientes. Em seguida, colocar o prato em uma bandeja e transportá-lo para a mesa do cliente.

1.1.1.6 Entregar ao Cliente

Descrição

As bebidas e os pratos são servidos pelo lado direito do cliente.

O garçom não deve esbarrar nos convidados enquanto serve e nem se encostar à mesa.

1.1.1.7 Encerrar Conta

Descrição

O Caixa deve analisar o pedido e encerrar a conta do cliente. Caso exista alguma informação incorreta, o caixa deve confirmar com o garçom

1.1.1.8 Cobrar o cliente

Descrição

Primeiro, assegure-se de que seja um momento fácil, simples e cordial, cuidando destes detalhes básicos:

Atender rapidamente aos sinais dados pelos clientes no momento de pagar.

Entregar a conta o mais rápido possível, para que a experiência se complete de forma correta e não haja uma decepção no final.

Nunca pressionar os clientes a pagarem a conta para que você disponibilize a mesa para outros clientes.

Oferecer diferentes modos de pagamento aos clientes, inclusive contas divididas aos que pedirem por isso, para que tudo flua de forma maravilhosa.