



Atendimento
que faz a
Diferença:
Uma Boa Pedida!



Ficha Técnica

Presidente do Conselho Regional

Lázaro Luiz Gonzaga

Diretor Regional

Luciano de Assis Fagundes

Elaboração do Conteúdo

Izaías José Sobrinho

Mônica Aparecida Silva Simin

Colaboração

Janaina Gonzaga Tomaz

Kleverthon Christian Mendes

Maria das Graças Pôncio

Rosemary Valadares

Tarsila Carvalho Gomide

Revisão Linguística e Tratamento Metodológico

Ana Cristina de Faria Chaves

Gmp/Semd – Setor de Material Didático

Projeto Gráfico

Daniel Tavernaro

Gmp/Semd – Setor de Material Didático

Designer Instrucional

Mônica Aparecida Silva Simin

Impressão

Gráfica e Editora Del Rey

Imagens

Banco de Imagens Shutterstock

<http://www.shutterstock.com>

Banco de Imagens Stock.XCHNG

<http://www.sxc.hu/>



Apresentação

*“O paradigma mudou. Produtos vêm e vão.
A unidade de valor hoje é o relacionamento com o cliente.”
Bob Wayland*

Certamente, você já ouviu comentários de parentes, amigos, clientes, sobre diversas situações relacionadas a bares e restaurantes, como por exemplo: *“A comida é boa, mas o atendimento... Péssimo!”*; *“É perto da minha casa, mas não volto mais, prefiro ir a um bar distante, onde eu seja mais bem tratado.”*; *“O atendimento foi tão demorado que resolvi ir embora. Até perdi a fome.”*. Como você pode notar, o ponto central dessas reclamações é o “Atendimento”.

Belo Horizonte é conhecida como a *Capital Mundial dos Botecos*, de acordo com a Lei Nº 9.714, de 24 de junho de 2009, que entende como botecos todos os bares, restaurantes e assemelhados¹. Imagine a quantidade de pessoas envolvidas com o atendimento nesses locais!

Diante disso, ficam as perguntas: *Será que estamos preparados para prestar um atendimento de qualidade a todas as pessoas que frequentam esses estabelecimentos? Será que os profissionais de atendimento foram orientados e estão capacitados para receber bem, atender com cortesia, discrição e flexibilidade cada cliente?*

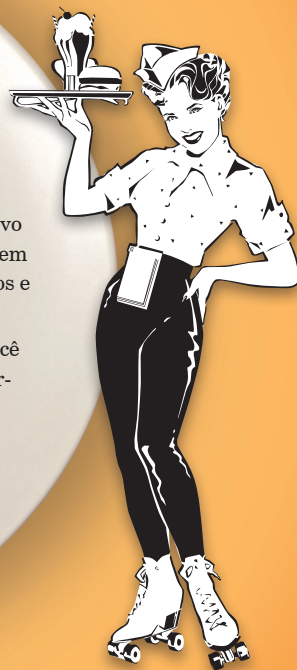
¹ Disponível em: <<http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=999126>>. Acesso em: 07 mar. 2013.



A qualidade no atendimento é fator imprescindível para que um cliente volte e recomende o estabelecimento aos familiares e amigos. Isso pode trazer crescimento e lucratividade para a empresa. Dessa forma, todos saem ganhando!

Pensando nisso, o Senac elaborou esta cartilha com o objetivo de informar sobre a importância da qualidade no atendimento em bares e restaurantes, tendo em vista os diversos tipos de eventos e a capacidade que temos em atrair turistas.

A partir de uma linguagem objetiva, dialógica e clara, você poderá refletir sobre posturas a serem desenvolvidas e/ou aperfeiçoadas em seu ambiente de trabalho. É preciso que cada garçom tenha disposição para aprimorar seu trabalho, com o compromisso de aprender sempre.





6

Apresentação Pessoal

A sua apresentação pessoal possui importância e impacto tão grandes que, muitas vezes, você conquista vários clientes por estar bem vestido, por usar roupas limpas e alinhadas, por ter as mãos asseadas, uma postura correta, entre outros atributos.

Quando falamos sobre apresentação pessoal, não estamos falando da beleza física, mas sim, desses cuidados, pois um atendente está na linha de frente e sua imagem é um cartão de visita.

Por isso, fique atento às orientações abaixo:

- ✓ O seu uniforme deve estar sempre limpo e bem passado. Informe-se sobre o tipo de uniforme utilizado em cada estabelecimento.
- ✓ Cuidado na hora de escolher os seus sapatos! Eles devem ser fechados e com antiderrapantes para evitar qualquer acidente com você no estabelecimento.



- ✓ Seus cabelos devem estar bem cortados e limpos.
- ✓ Os homens devem manter as barbas sempre feitas.
- ✓ A maquiagem das atendedoras deve ser discreta e suave.
- ✓ Não exagere no uso de joias e/ou acessórios, pois eles podem atrapalhar no momento em que você estiver servindo o cliente.
- ✓ Suas unhas devem estar aparadas e limpas. Nas mulheres, a preferência é que as unhas estejam sem esmaltes.
- ✓ Cabelos longos devem estar limpos e presos. Todo o cuidado é pouco para que nenhum fio caia em alimentos e bebidas.
- ✓ Atitudes básicas de higiene, como escovação dos dentes, banho diário, lavagem das mãos, contribuirão para sua saúde e bem-estar.

Relacionamento com os Clientes

Relacionar-se com o outro é falar, ouvir, entender, interagir... A partir do momento que nos comunicamos com as pessoas, neste caso, com colegas de trabalho, com clientes, passamos a conhecê-los e a entendê-los melhor. Essa troca é fundamental para garantir sucesso nesse tipo de interação.

Quando um cliente sai da sua casa para ir até um bar ou restaurante, ele quer ser atendido com agilidade e rapidez. Ninguém gosta de chegar ao estabelecimento e ficar esperando por muito tempo ou ouvir, a todo momento, frases do tipo: “*É rapidinho!*”, “*Já volto!*”, “*Só um instante, por favor!*”. Muitas vezes, quem espera um minuto sente que esperou uma eternidade, principalmente se está com fome ou com pressa.

8

É preciso que se tome cuidado para não confundir agilidade com correria, pois você pode passar uma imagem de que está querendo “ficar” livre do cliente.

Existem certas particularidades quando o assunto é o relacionamento com o cliente que você deve ficar atento:

1. Comunicação

O contato com o cliente deve ser estabelecido tendo como base o respeito e a atenção. Cumprimente todos os seus clientes com um sorriso no rosto, procure chamá-los pelo nome (não use gírias ou apelidos), espere que eles terminem de falar para só depois confirmar o pedido. Ou seja, a comunicação entre vocês deve ser clara e objetiva. É a partir desse contato que o cliente vai refletir se conseguiu realizar seus pedidos tranquilamente, se foi bem atendido e, principalmente, se vai querer voltar ou não ao estabelecimento.



2. Apresentação dos Serviços para a Venda

Este é um momento decisivo, em que você precisa conhecer todas as opções disponíveis do local onde trabalha. Um garçom que não sabe ou não tem interesse em saber sobre os produtos e serviços que pode oferecer, não conseguirá transmitir as informações corretas aos clientes, nem realizará boas vendas.

3. Fidelização de Clientes

As formas de se fidelizar um cliente são muitas, apesar de não existir essa cultura em estabelecimentos de alimentos e bebidas aqui no Brasil. Mas quando inovamos, criamos a possibilidade de deixar nosso cliente sempre satisfeito. E você, como profissional nessa área de atendimento, pode colaborar nesse processo para que o cliente volte ao local onde você trabalha e divulgue os bons serviços que recebeu aos seus parentes, amigos e conhecidos.

Alguns hábitos são fundamentais para que seu cliente torne-se fiel. Além da sua boa apresentação pessoal e da forma cordial ao realizar um atendimento, indique bons pratos, pergunte se ele está satisfeito, peça para que preencha um pequeno questionário com nome, data de aniversário, telefone e *e-mail*. Assim, você terá um canal para informá-lo sobre as novidades do estabelecimento e enviar um cartão desejando felicidades e oferecendo algum tipo de desconto caso ele queira comemorar alguma data especial no local.

É muito importante repensar as práticas de atendimento e optar por aquelas que valorizam o seu trabalho e o estabelecimento onde atua.



4. Atendimento às Reclamações

Reclamações são comuns, não adianta tentar fugir ou fingir que não entendeu. Encare a situação, ouça, pondere e assuma se detectou alguma falha no serviço. Em determinadas situações, o cliente pode estar enganado, mas você deve ficar calmo, fazer uma análise da situação e, se for o caso, esclarecer o cliente sobre o equívoco. Em hipótese alguma grite com o cliente. Mantenha a calma, fale baixo e dê a atenção necessária para que ele compreenda o que aconteceu. Foque na solução do problema. Caso seja necessário, chame seu supervisor ou gerente.

Não existem normas ou regras mágicas e estabelecidas, os profissionais devem ficar sempre alerta, pois respeito, bom senso, cortesia e atenção em relação às necessidades do cliente são fundamentais!



Higiene na Manipulação de Alimentos

Doenças relacionadas ao consumo de alimentos podem e devem ser evitadas nos estabelecimentos. É preciso conhecer e praticar as regras e normas de Higiene e Segurança dos Alimentos.

Os garçons de bares e restaurantes não trabalham com o preparo de alimentos. Mas, apesar de estarem fora da cozinha, é muito importante que alguns cuidados sejam tomados, uma vez que farão o transporte do alimento e o serviço às mesas.

A RDC 216/2004 é uma legislação que dispõe sobre o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. É imprescindível que você conheça e compreenda suas regras e normas. Você também tem esse compromisso com o seu cliente.

Acesse este *link* da ANVISA e entenda mais sobre essas regras: <http://www.anvisa.gov.br/divulga/public/alimentos/cartilha_gicra_final.pdf>.

“A importância da lavagem das mãos passou a ser disseminada há 140 anos pelo médico húngaro Ignaz Semmerlweis. Ele descobriu que, com o simples ato de lavar as mãos com solução clorada antes de entrar em contato direto com pacientes, evitava a infecção hospitalar, diminuindo sensivelmente casos de febre puerperal (pós-parto).”

15

Disponível em: <<http://www.saude.pi.gov.br/noticias/2012-10-15/4756/hgv-realiza-palestra-sobre-a-importancia-de-lavar-as-maos.html>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

- ✓ Cuide da sua saúde e bem-estar. Percebeu alguma mancha na pele, está com algum ferimento na mão, diarreia, vômito, febre, tosse ou outro sintoma parecido? Comunique imediatamente a sua chefia sobre sua situação para providências.
- ✓ Durante o atendimento, evite mexer nos cabelos, ouvidos, boca e nariz, e lave as mãos sempre que isso acontecer. Após utilizar o sanitário, também é essencial lavar as mãos!
- ✓ O ambiente do bar ou restaurante deve estar organizado e limpo, bem como livre de animais domésticos e insetos (moscas, baratas, formigas etc.).
- ✓ Os coletores de lixo devem ter pedal, tampa e saco plástico e ficar em locais específicos e identificados.
- ✓ Os garçons devem ficar atentos também à temperatura dos alimentos, e se estão acondicionados de forma correta, principalmente quando estiverem expostos aos clientes. No caso do cliente solicitar a

embalagem de sobras de alimento, ele deve ser orientado para o seu correto acondicionamento e consumo.

- ✓ Os talheres devem ser segurados pelos cabos e os copos pelo lado de fora, não pelo seu interior. Assim, evitamos contaminações.
- ✓ Quando for servir algum alimento à mesa, cuidado para não cuspir, tossir ou espirrar, pois você estará próximo aos alimentos. Caso isso ocorra, o alimento poderá ficar contaminado.
- ✓ Se algum alimento ou bebida cair no chão, você deve sempre saber onde encontrar o responsável para realizar essa limpeza. As mãos que carregam os alimentos não podem ser as mesmas que limpam o chão, mesmo após serem lavadas. Qual será a impressão do cliente ao ver que a mão que entrega o alimento é a mesma que limpa o chão?

Com a palavra, o cliente!

18

“Morei durante quase trinta anos no mesmo bairro e, consequentemente, conhecia muita gente e vários estabelecimentos. Em um de meus aniversários, resolvi comemorar num local mais próximo à minha casa. O atendimento foi tão bom, que todos os meus convidados gostaram muito. E, embora eu nunca tivesse ido lá, os donos vieram me cumprimentar e trouxeram um bolo delicioso que foi dado de presente a mim. Inclusive, agradeceram bastante por eu ter escolhido o bar deles para a comemoração. Senti vontade de voltar lá mais vezes e indiquei o local para vários amigos. É uma empresa familiar e, talvez, este seja o diferencial no atendimento. Parecia aqueles pequenos restaurantes de interior onde ficam preocupados com o nosso bem-estar o tempo todo.”

Ana Lúcia Santos, 43 anos

Redatora

“Fomos a um restaurante com um grupo de amigos e, após o jantar, foi solicitado ao garçom uma sugestão de sobremesa. Ele, prontamente, respondeu: *‘Temos Petit Gateau como especialidade do dia.’*. O pedido, então, foi aprovado pelo o grupo. O garçom demorou muito a voltar e o grupo já estava inquieto. Quando ele voltou, disse, desapontado: *‘Peço desculpas, mas a sobremesa do dia acabou, e eu não sabia.’*. Mas, no mesmo instante, deu nova sugestão de sobremesa, mais ou menos parecida com a anterior. Ao final, quando o garçom entregou a conta, falou: *‘A sobremesa é uma cortesia da casa!’*. O grupo, através da gentileza do restaurante, nem mais se lembrou da falta do *Petit Gateau*.”

Léa Cavedagne, 76 anos
Pedagoga

“Semana passada, fui a um restaurante, cujo menu é farto e os pratos saborosos. Observei que a garçonne não saía do celular. Os clientes chegavam, não eram atendidos e iam embora. Muitas vezes, os funcionários que lidam diretamente com o público estão usando aquele trabalho para mudar de profissão ou não são treinados para estarem ali. O dono gasta com *marketing*, com cozinheiros bem conceituados, mas, se o garçom, ou seja, uma das peças do sistema não funciona, o mecanismo um dia para. Ao contrário do estabelecimento que tem funcionários competentes, treinamentos constantes e um gerenciamento, sempre rende bons frutos. Como é o caso de um outro restaurante que fica perto de onde eu trabalho. As funcionárias me chamam pelo nome e sabem que gosto de um certo prato. Acho isso um barato e, com certeza, todos saem ganhando. Acredito que o estreito relacionamento entre os funcionários de um estabelecimento e o cliente gera fidelização.”

Wérica Diniz, 34 anos
Redatora

“Hávamos chegado ao restaurante, escolhido o lugar e, antes mesmo de sentarmos, o garçom já limpava a mesa com o cardápio na mão. Fizemos o pedido: algo para beber, um prato principal e, para aguardá-lo, uma porção de tira-gosto. Lá se foi o garçom pelo enorme restaurante. Mal iniciamos a conversa, as bebidas estavam servidas. Passados alguns minutos, quis pedir um copo, levantei a mão para tentar chamar o garçom que havia nos atendido anteriormente, mas o primeiro que passava parou, me atendeu e trouxe o copo imediatamente. Então, coisa de quinze minutos, chegou o tira-gosto e, logo após, o prato principal! Pedi a conta ao primeiro garçom que vi e outro a trouxe minutos depois. Antes de ir embora, perguntei ao garçom qual o segredo de tanta agilidade. Ele me respondeu prontamente: ‘Organização e também uma única caixinha para os 10% que, ao final, é dividido para todos. Assim, qualquer garçom lhe atende, a qualquer momento.’. Sou freguês até hoje.”

Daniel Eugênio, 35 anos
Analista de Web Designer

“Outro dia fui a uma lanchonete mundialmente conhecida. Percebi que tanto o atendimento quanto as instalações caíram bastante em qualidade. Para começar, enquanto uma moça do caixa fechava meu pedido, a outra se aproximou e fez uma crítica grosseira sobre a ‘cliente folgada’ que acabara de sair. ‘Ops!’. Sentei-me perto do balcão e fiquei observando enquanto comia o sanduíche. Percebi que ao conversar com os clientes, os atendentes seguem um padrão de frases feitas e ‘educação treinada’. Porém, não havia simpatia; tudo parecia forçado, e os atendentes exalavam insatisfação. Além disso, eles discutiam problemas internos e conversavam em voz alta sobre assuntos íntimos, que deveriam ser compartilhados em tom baixo, de preferência fora do trabalho. Achei constrangedor comer em um lugar onde os funcionários revelam descontentamento e pouco profissionalismo. Entendo que deve haver justificativas para tais problemas, tanto da parte dos colaboradores quanto da parte do proprietário, mas certamente o cliente não precisa participar desses constrangimentos.”

Fabiana Guimarães, 39 anos

Revisora

“Antes de tudo, o garçom deve tratar bem o cliente. Um bom freguês não se importa de esperar um pouco mais por uma cerveja ou prato se o bar estiver cheio, desde que o garçom seja gentil, educado e atencioso. É certo que nem todos os clientes fazem por merecer a gentileza, mas para quem atende, isso é obrigação.”

Pedro Galvão Pimenta, 22 anos
Estudante de Jornalismo

Vendas

O garçom, acima de tudo, é um vendedor de imagens, percepções, emoções, serviços e produtos. Por isso, é importante ficar atento para não cair no pecado da venda a qualquer custo, pois o cliente pode se lembrar negativamente de você e do local onde trabalha por um bom tempo e, assim, não ter vontade de voltar mais. E o que é pior, pode espalhar a má notícia para o seu círculo de amizades. Portanto, realizar a venda é importante, priorizando a fidelização do cliente.

- ✓ Dê sugestões, oriente o cliente na escolha de algum alimento ou bebida, pois quando você apenas espera que o cliente faça uma solicitação, você não está vendendo, é o cliente que está comprando.
- ✓ Fique atento às reações dos clientes para saber o momento de intervir.
- ✓ Conheça, em detalhes, o cardápio do local onde trabalha para esclarecer dúvidas e questionamentos. Isso é imprescindível na atividade de quem atende.



Atenção! É fundamental que os profissionais atendentes saibam harmonizar pratos com bebidas. Por exemplo, qual o tipo de corte tem determinada carne e qual é a sua característica, ou seja, como apresentá-la ao cliente, como fazer uma harmonização dela com os outros itens do prato, que tipo de bebida e em que momento tomá-la. Tendo conhecimentos específicos de seu trabalho, o garçom estabelecerá argumentação de venda e o cliente terá segurança para fazer a escolha.



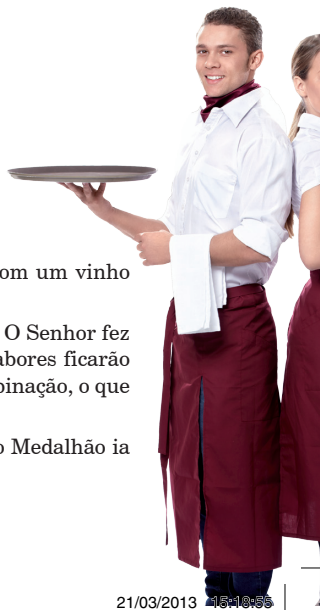
Veja duas situações em que o cliente está conversando com o garçom e decidindo o que comer e o que beber:

Diálogo 1

- Garçom, vou querer um Medalhão de *Filet* ao molho de *Champignon*, com um vinho branco.
- Sim, Senhor. Mais alguma coisa? Vai querer alguma sobremesa?
- Não, obrigado.
- Tem certeza?
- Sim, tenho.
- Vou providenciar, então.
- Obrigado!

Diálogo 2

- Garçom, vou querer um Medalhão de *Filet* ao molho de *Champignon*, com um vinho branco.
- Senhor, Pedro, o nosso *Filet* hoje está excelente! O molho está encorpado. O Senhor fez uma ótima escolha, porém sugiro um outro tipo de vinho, o tinto, pois os sabores ficarão mais equilibrados, um não vai sobrepor o outro. Será mais harmoniosa a combinação, o que o Senhor acha?
- É, pensando bem, acho que você tem razão, afinal, com o vinho branco, o Medalhão ia se destacar mais. Pode ser esse vinho tinto que você sugeriu, então.



- Senhor Pedro, gostaria de sugerir, também, uma sobremesa, que *cairá* muito bem com a escolha do Senhor, e é uma preparação deliciosa aqui do restaurante, o *Petit Gateau*. A preparação é uma tradição da casa. E sugiro também um outro vinho para acompanhar a sobremesa, o vinho do Porto.

- Perfeito, Antunes, vou querer o *Petit Gateau* que você sugeriu, porém não quero o vinho do Porto junto com a sobremesa, prefiro uma água.

- Que bom que o Senhor gostou da sugestão em relação ao vinho e à sobremesa, vou providenciar o pedido. Outro dia o Senhor experimenta o vinho do Porto, vou deixar um separado especialmente para o Senhor.

- Obrigado, Antunes, você pensa em tudo.

E então, qual situação é a mais assertiva em relação ao atendimento do cliente?

Perceba como o garçom no Diálogo 2 conhece e sabe caracterizar os alimentos e as bebidas, dá atenção ao cliente, valoriza as suas escolhas, chama pelo nome, convida o cliente para voltar, faz o cliente se sentir único, uma vez que vai separar um vinho só para ele. Este sim é um tratamento diferenciado e que agregou valor ao serviço. Dessa forma, aumenta-se a venda e agrada-se o cliente com um atendimento fantástico.

Agora, responda à seguinte questão:

Você acha que o Senhor Pedro volta ao restaurante para provar o vinho que será separado para ele?

Quando voltar ao estabelecimento, qual garçom o Senhor Pedro vai chamar para o atendimento, inclusive para cumprir uma promessa?

Atendimento Inclusivo

Vivemos um momento em que precisamos estar atentos ao atendimento inclusivo, pois cada vez mais as pessoas com deficiência estão atuantes no mercado de trabalho, nas relações sociais e buscando formas de entretenimento e lazer. Não podemos ficar presos apenas aos aspectos legais, mas, de fato, provocar um atendimento que seja inclusivo, fazendo com que o cliente se sinta à vontade.

Você saberia como proceder se chegasse uma pessoa com deficiência ao estabelecimento onde você trabalha?

Veja algumas dicas:

28

Com todos os seus clientes:

Seja

- ✓ Respeitoso
- ✓ Cordial
- ✓ Atencioso

Tenha

- ✓ Bom senso
- ✓ Naturalidade
- ✓ Flexibilidade



Deficiência Visual

Ao entrar em um restaurante ou bar, a pessoa com deficiência visual, caso esteja desacompanhada, necessitará de sua orientação. Então, aproxime-se, diga seu nome e pergunte o nome dela, oferecendo a sua ajuda para acomodá-la. Se a resposta for positiva, ofereça o seu braço dobrado para que ela coloque a mão e seja guiada por você. Se existir alguma escada ou obstáculo, avise a ela antes.

Seja específico e descreva com mais detalhes o cardápio do restaurante. Se o sistema for o *self-service*, fale as opções do dia e sirva o que o cliente definir. Pergunte as quantidades que ele deseja. Se os talheres, condimentos, sal e guardanapos estiverem à mesa, fale a localização deles para que o cliente pegue-os. Por exemplo: “*Os talheres estão à sua direita e os guardanapos à sua esquerda.*”.

É importante que em bares e restaurantes existam cardápios em braille, assim, o cliente com deficiência visual pode fazer as escolhas com mais autonomia.



Deficiência Física

Ao perceber a chegada de uma pessoa com deficiência física, observe se ela está acompanhada de alguém para ajudá-la a se locomover. Caso não esteja e você percebeu que ela está com dificuldades, ofereça ajuda.

30

Cada pessoa tem uma forma pela qual prefere ser tratada. A pessoa com deficiência também. Assim, sempre que quiser ajudar, pergunte à própria pessoa como ela gostaria de ser ajudada. Não tome a iniciativa sem antes perguntar, pois pode não ser a forma que a pessoa prefere.

Ao empurrar uma cadeira de rodas, tome cuidado para não esbarrar em mesas e cadeiras do restaurante e em outros clientes.

Análise a estrutura do restaurante (banheiros, escadas, obstáculos, mesas, elevadores etc.) e veja como pode acomodar melhor o cliente com mobilidade reduzida.

Pessoas com paralisia cerebral possuem comprometimentos na fala e limitações físicas, tenha paciência ao ouvir suas demandas.





Deficiência Auditiva

Existem algumas diferenças entre as pessoas com deficiência auditiva que devem ser levadas em consideração para se realizar um ótimo atendimento:

Pessoas que têm perda auditiva parcial – que utilizam aparelhos: fale em um tom mais alto (sem gritar), olhando para a pessoa.

Pessoas que têm perda auditiva total: elas falam ou respondem após a leitura labial. Por isso, fale pausadamente, sem exageros, e no tom normal, olhando para elas.

Deficientes auditivos que usam a língua de sinais: se você não sabe a língua de sinais, tente escrever bilhetes ou falar pausadamente para se comunicar.

Com todos os clientes com deficiência auditiva o contato visual será muito importante.

Deficiência Intelectual

Trate os clientes com deficiência mental de maneira normal, usando uma comunicação clara e objetiva.

As crianças devem ser tratadas como crianças e os adultos como adultos, sem superproteção, de forma natural.

Fique atento às características de cada um para que o seu atendimento seja adequado às necessidades específicas de cada cliente. Eles, como qualquer outra pessoa, possuem personalidades diferentes.

Você Profissional Cidadão

Mais do que conhecimentos e habilidades técnicas, o garçom deverá exercer a **cidadania** em suas atividades. Afinal, antes de ser profissional você é uma pessoa com direitos, deveres e com possibilidades de participar do destino da sociedade.

Segundo o Dicionário Houaiss (2007), a palavra cidadão significa indivíduo que goza de direitos e deveres civis e políticos em um país. Ou seja, você é um cidadão como outro qualquer, que possui seus direitos preservados, como direito à vida, alimentação, educação, moradia, saúde etc.; mas também, seus deveres. Cabe a cada um de nós contribuir para uma sociedade mais justa, honesta e transparente.

34

É no exercício dos nossos direitos e deveres no convívio social que exercitamos a nossa cidadania e contribuímos para um mundo melhor.

✓ Oriente o cliente que fez uso de bebida alcoólica a não dirigir. Colabore, ofereça sua ajuda para chamar um táxi ou ligar para algum conhecido ir buscá-lo.

Recentemente a Lei 11.705, conhecida como Lei Seca, sofreu alterações com relação à tolerância de álcool no sangue, que passou a ser zero; e o Conselho Nacional de Trânsito, por meio da Resolução 432, ainda estabeleceu como infração dirigir sob “qualquer influência” de bebida alcoólica.

Isto é
Legal!

Saiba mais sobre a Lei Seca em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11705.htm>.



- ✓ Tenha compromisso com o meio ambiente: realize a coleta seletiva e seja contra o desperdício. Assim, o estabelecimento onde trabalha terá vantagens ambientais e econômicas.
- ✓ Exploração sexual e violência contra crianças e adolescentes é crime. Você deve denunciar esse tipo de ocorrência discando para o número 100. Dessa forma, você contribui para diminuir essa triste realidade.
- ✓ Respeitar a legislação é fundamental: a venda de cigarros e bebidas alcoólicas para menores de idade é proibida.
- ✓ O relacionamento no ambiente de trabalho com colegas e com a chefia deve ser amigável e respeitoso.
- ✓ Apresente conduta transparente na venda de produtos e serviços disponibilizados no estabelecimento. Nunca apresente qualidades que o produto não oferece.
- ✓ Conheça o Código de Defesa do Consumidor. Ele oferece uma ligação entre os consumidores e os fornecedores, fazendo com que ambos estabeleçam um relacionamento saudável, produtivo e baseado na honestidade, no respeito e, principalmente, na lei.

*Saiba mais sobre o Código de Defesa do Consumidor em:
<<http://www.idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor>>.*



- ✓ Tenha compromisso com o seu aprendizado contínuo: leia publicações recentes, principalmente aquelas que tratam do seu ofício; participe de eventos, feiras e cursos de aperfeiçoamento na sua área de atuação. Esses eventos mostram tendências e novidades do setor. Profissional interessado tem mais oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

A realização de cursos que podem auxiliá-lo em suas atividades, como de informática, vendas, relacionamento interpessoal, podem fazer com que você se destaque pelo comprometimento com o seu crescimento pessoal. Saber outra língua também é importante nessa área de atuação. Principalmente neste momento em que o Brasil se prepara para receber turistas do mundo inteiro.

- ✓ Cuide da sua saúde e do seu bem-estar. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a saúde é o completo bem-estar físico, mental e social.

Saiba Mais!

Acesse o Portal da Saúde pelo site <<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/>>, e fique por dentro de notícias, informações, projetos e programas do Ministério da Saúde no Brasil.





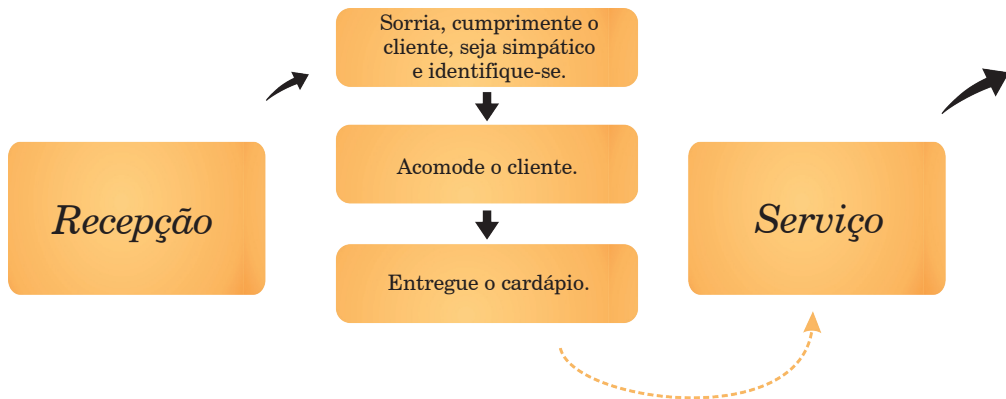
Último Pedido!

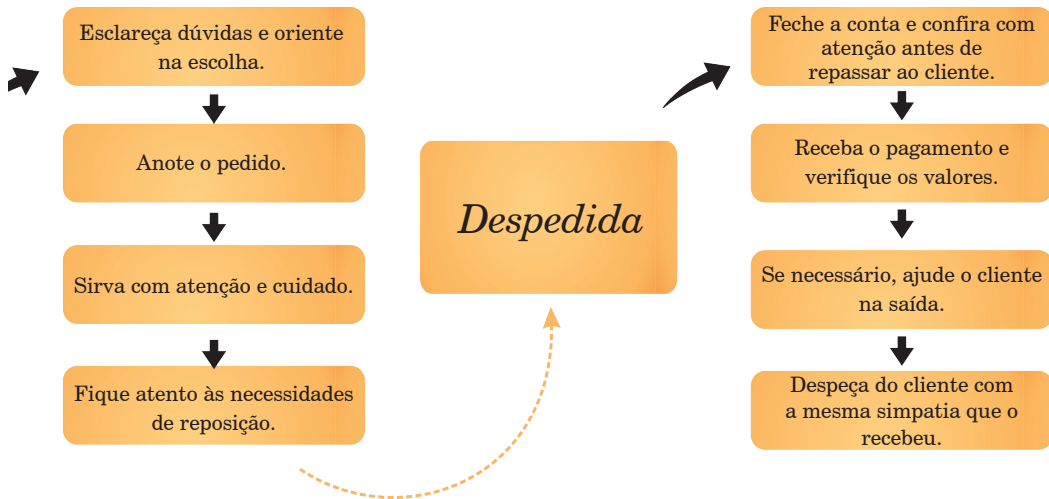
Nossa intenção ao elaborar esta cartilha foi iniciar e impulsionar o processo de aperfeiçoamento profissional de um garçom. Por isso, além de praticar todas as orientações e dicas contidas aqui, procure outros suportes, como livros e *sites* especializados, palestras, cursos, que tratam desse assunto. Aprimore seus conhecimentos e reflita sobre seu comportamento diante de tudo o que foi lido.

Como você pôde observar ao longo da cartilha, atualmente, para que um estabelecimento comercial que presta serviços ao cliente se destaque entre os outros, é fundamental oferecer um atendimento diferenciado.

Então, não se esqueça de sempre demonstrar satisfação e entusiasmo ao fazer um atendimento. Oferecer algo a mais do que o cliente espera é o grande diferencial! Afinal, você é um profissional ou um amador? Pense nisso... E bom trabalho!

Esquema para um Atendimento de Qualidade





Para Refletir

Cuidado com o Rei!

Antonio P. B. Braga¹

Nos mandamentos do atendimento ao cliente tem um bastante conhecido e realista que diz o seguinte: **“Trate o cliente como um REI e não como um DEUS. DEUS perdoa, mas o REI, não, além de impedir que outros comprem.”**

Como está o seu rei? Você tem sempre estendido o tapete de boas-vindas para ele? Ou o tapete está jogado em um canto qualquer, sem nenhuma serventia? Se estiver, é uma pena, pois sua empresa é uma forte candidata a aumentar a fila das que estão prestes a fechar definitivamente suas portas.

Deus é bondoso, por isso tem perdoado os deslizes e promessas não cumpridas por muita gente. Mas com o cliente a coisa é diferente, porque já está cansado da falta de comprometimento e profissionalismo de quem lida diariamente com ele. Mesmo assim, muitas empresas não percebem o quanto ele é poderoso no mercado, ditando as regras do jogo e tirando de campo aquelas que jogam mal.

Então, para que sua empresa permaneça no time das vencedoras, sem risco de rebaixamento ou de sumir de vez do mapa, além da regra acima, é fundamental que outras também sejam colocadas em prática. Relacionaremos apenas algumas, mas que já fazem a diferença.

1 - Palestrante, instrutor e, também, prestador de serviços para empresas como o Senac de Recife – PE.

1. Aja como um bom súdito diante do seu rei, valorizando-o ao máximo para que se sinta único. Lembre-se de que no momento do atendimento ele tem de ser a pessoa mais importante para você. Faça com que todos da empresa deem-lhe um tratamento alegre, gentil, respeitoso e com o máximo de naturalidade. Também não se esqueça do relacionamento depois da venda, a fim de acompanhar sempre o nível de satisfação dele.
2. Demonstre o máximo de interesse para que o cliente perceba que o sucesso da sua empresa depende dele. Mas faça isso com sinceridade, através de ações e não somente da boca para fora, como acontece com grande parte das empresas. Coloque realmente o cliente em primeiro lugar que o retorno é garantido.
3. Faça com que as necessidades do seu cliente sejam satisfeitas em todos os aspectos, além de surpreendê-lo sempre com atitudes proativas. Dê um show de atendimento, profissionalismo e comprometimento para que ele fique realmente maravilhado e diga “UAU!!!”.
4. Qualifique toda a equipe para que o cliente se sinta seguro ao conversar e comprar de gente que realmente entende do assunto. Não existe nada mais desagradável do que vendedores despreparados e que não falam com convicção e entusiasmo.
5. Agora, prometeu tem de cumprir, portanto nada de assumir compromissos que não possam ser realizados, sob pena de pagar caríssimo. Portanto, depois de assumidos, custe o que custar, não deixe de cumpri-los. Conversas e justificativas na tentativa de tapar o sol com a peneira são os caminhos mais indicados para a perda de clientes. E por esses, as empresas vencedoras nem pensam em trilhar.

Referências

Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa. 2.0. Editora Objetiva Ltda., 2007.

GIL, Marta (Coord.). **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.** São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

PINSKY, Jaime e PINSKY, Carla Bassanezi (Org.). **História da cidadania.** São Paulo: Contexto, 2005. p.9-10,13.

SENAC.DR.MG. **O profissional de vendas.** 2. ed. / Heloísa Fonseca. Belo Horizonte: SENAC/MG/SEMD, 2010. 80p. il. Inclui bibliografia.

SENAC.DN. **Sou garçom:** técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2011.

SENAI/Departamento Nacional (Brasília/DF). **Cartilha do consumidor para uma alimentação segura.** PAS Consumidor. Brasília: SENAI/DN, 2009.

<<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

<<http://www.ead.sebrae.com.br/premios/BPSA/5/qualidade-de-atendimento-bares-e-restaurantes.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

<<http://www3.ethos.org.br/cedoc/o-que-as-empresas-podem-fazer-pela-inclusao-das-pessoas-com-deficiencia-maio2002/#.UTOGSqKR-FA>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

<<http://www.mg.abrasel.com.br/>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

<http://www.mte.gov.br/fisca_trab/inclusao_pessoas_defi12_07.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2013.

<<http://portal6.pbh.gov.br/dom/iniciaEdicao.do?method=DetalheArtigo&pk=999126>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

<<http://revistabareserestaur.leros.uni5.net/index.php/marketing-na-bandeja/>>. Acesso em: 21 fev. 2013

<<http://www.saude.pi.gov.br/noticias/2012-10-15/4756/hgv-realiza-palestra-sobre-a-importancia-de-lavar-as-maos.html>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

<<http://www.sebraemercados.com.br/?p=18813>>. Acesso em: 21 fev. 2013.

51010400000401



Fecomércio MG

Sesc | Senac



Senac

0800 824 4440 - www.mg.senac.br