



GUIA DO GARÇOM



INICIATIVA

H Instituto de
Hospitalidade

SEBRAE

Ministério
do Turismo



GUIA DO GARÇOM



República Federativa do Brasil

Presidente

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministério do Turismo

Ministro

Walfrido dos Mares Guia

Secretaria Executiva

Secretário:

Márcio Favilla Lucca de Paula

Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo

Secretária

Maria Luísa Campos Machado Leal

Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Diretora

Carla Maria Naves Ferreira

Coordenação-Geral de Qualificação e Certificação

Coordenadora-Geral

Tânia Mara do Valle Arantes

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Conselho Deliberativo Nacional

Presidente:

Adelmir Araújo Santana

Diretor-Presidente:

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças:

Carlos Alberto Dos Santos

Diretor Técnico:

Luiz Carlos Barboza

Unidade de Atendimento Coletivo Comercio e Serviços

Gerente:

José Ricardo Mendes Guedes

Carteira de Turismo

Coordenadores Nacionais de Projetos:

Dival Schmidt Filho

Ilma Ordine Lopes

Valeria Barros

Germana Magalhães

IH - Instituto de Hospitalidade

Presidente Executivo:

Rafael Sanches

Coordenação:

André Eysen de Sá

Equipe Bem Receber - Componente Qualidade Profissional:

Amanda Araujo

Ana Cláudia Machado

Cristiane Serra

Eneida Fernandes.

Produzido pelo NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional – IH:

Cláudio Oliveira (coordenador)

Mônica Kobayashi

Rafael Pellens.

Responsabilidade Técnica pelos textos básicos:

Karla Figueiredo

Revisão Técnica

Eneida Fernandes

Projeto Gráfico e Ilustrações:

Ducca Rios.

Créditos Fotográficos:

Acervo IH.

Parceiros apoiadores:

APEX-Brasil - Agência de Exportações e Investimentos

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

© Mtur/Sebrae/Instituto de Hospitalidade - 2007

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida para fins educacionais e institucionais, desde que citada a fonte.

H Instituto de
Hospitalidade



Ministério
do Turismo



Instituto de Hospitalidade
Rua Frei Vicente, 16
Centro Histórico, Salvador BA
CEP 40025-130
Tel.: (71) 3320-0700
Fax.: (71) 3320-0701
www.hospitalidade.org.br

147g

Instituto de Hospitalidade
Guia do garçom / Instituto de Hospitalidade; Brasil.
Ministério do Turismo. - Salvador, 2007.
119 p.; il.

1. Turismo. 2. Hospitalidade. I. Brasil. Ministério do
Turismo. II. Título.

CDU 338.48

(Bibliotecária Responsável: Aline da Silva Argenta - CRB 10/1725)

ÍNDICE

Mensagem	05
Apresentação	06
Descrição da ocupação	07
Auto-avaliação	09
Sessão1 - Cuidar da apresentação pessoal e postura profissional	11
Sessão2 - Preparar o ambiente do restaurante	25
Sessão3 - Recepcionar e acomodar o cliente	39
Sessão4 - Apresentar os serviços do estabelecimento	51
Sessão5 - Servir o cliente	63
Sessão6 - Atuar como elo de comunicação	79
Sessão7 - Conhecer a preparação básica de alimentos e bebidas	91
Sessão8 - Finalizar os serviços	101
Finalizando	115
Glossário	119
Gabarito	119



MENSAGEM

O **Programa Bem Receber** é uma iniciativa do Ministério do Turismo, SEBRAE e do Instituto de Hospitalidade, sendo este último a entidade executora. Desenhado com o objetivo de contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados e competitividade dos destinos turísticos, criteriosamente selecionados, suas ações são focadas na qualificação profissional e na gestão sustentável dos estabelecimentos envolvidos.

O Programa visa beneficiar os micro e pequenos meios de hospedagem através da operacionalização de diversas etapas, incluindo: mobilização e sensibilização de empresários e lideranças locais; qualificação de instrutores e mobilizadores; avaliações diagnósticas; treinamento no local de trabalho; avaliação para certificação de pessoas; assistência técnica aos empresários, interessados em adotar boas práticas de sustentabilidade, e, auditoria para a certificação em turismo sustentável.

Uma das etapas mais importantes do Programa é o aperfeiçoamento de profissionais no local de trabalho, realizada por instrutores previamente preparados, escolhidos entre os integrantes dos próprios estabelecimentos. A esses instrutores cabe a tarefa de orientar suas equipes no aperfeiçoamento contínuo das competências, hoje requeridas para a entrega de serviços com qualidade.

Para tanto, foi desenvolvido um conjunto de guias a serem distribuídos aos futuros instrutores no momento de sua qualificação. Esses guias foram concebidos para servirem de instrumentos de apoio didático ao treinamento em serviço, orientado por instrutores, em sua maioria, formados na prática. Isso explica sua linguagem simples e direta, e sua forma de apresentação leve, buscando captar e manter o interesse dos participantes.

Para cada uma das ocupações, mais representativas do segmento de meios de hospedagem há um guia específico, com sessões curtas, focadas no desenvolvimento de competências. Guias específicos ao aperfeiçoamento das competências que compõem a Hospitalidade transversal a todas as ocupações do Setor de Turismo também foram desenvolvidos para os profissionais operacionais, supervisores e gerentes.

Todos os guias são baseados nas Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e trazem um conjunto de situações de aprendizagem, desenhadas conforme o conceito de educação baseada em competências, valorizando o referencial prévio dos participantes.

Com esses guias, o **Programa Bem Receber** espera contribuir de forma valiosa no aperfeiçoamento profissional e melhoria da qualidade dos serviços nos estabelecimentos do Setor de Turismo no Brasil, acreditando que o empenho de todos vai assegurar a sua melhor utilização.

Programa Bem Receber

APRESENTAÇÃO

Este material foi elaborado para apoiar sua qualificação profissional. Aqui você encontrará atividades, histórias, informações, estudos, dicas e novidades sobre a ocupação de **Garçom ou Garçonete**. Você percorrerá sessões de aprendizagem para exercitar a competência necessária e desempenhar com sucesso sua ocupação no setor turístico.

As atividades propostas visam estimulá-los a aprofundar seus conhecimentos e renovar suas atitudes, individualmente ou com seus companheiros de equipe, de acordo com as especificidades de sua rotina de trabalho.

Você encontrará em cada sessão de aprendizagem:



Aquecimento

momento inicial, uma “provocação” sobre o que você encontrará pela frente. Pode incluir uma ilustração, uma música, um poema...



Verificando saberes prévios

onde você será levado a refletir sobre a competência em questão, a partir do que já sabe. É um momento valioso para construir e aprofundar novos conhecimentos.



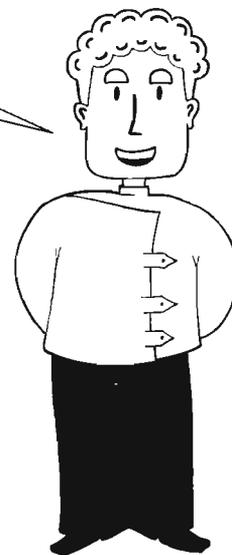
Exercício

atividade, desafio, problema ou pesquisa a serem realizados com base em cenários típicos do mundo real e que ofereçam a oportunidade de colocar em prática as competências em questão.



Comparação com outras referências

aqui você encontrará dicas, informações, artigos e situações importantes aprofundando seus conhecimentos sobre as competências da ocupação de garçom ou garçonete.



Síntese

momento em que você vai sintetizar e resumir as idéias e questões mais importantes, abordadas na sessão de aprendizagem. É um exercício intelectual importante para quem está passando por um processo de aperfeiçoamento profissional.

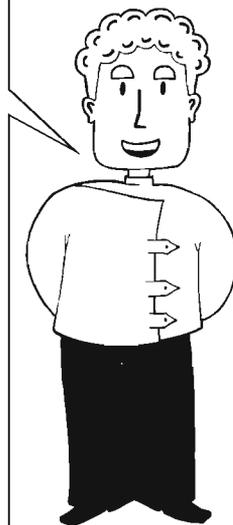
Desempenho

esta etapa inclui atividades que proporcionam oportunidade de praticar ações para promover a excelência em serviços no empreendimento em que você trabalha. Não perca a oportunidade de transformar seu local de trabalho num espaço de aprendizagem.

Avaliação

momento onde você testará se seus conhecimentos foram realmente ampliados. Leia com atenção, responda os exercícios propostos e confira sua pontuação. É importante lembrar que errar é uma oportunidade de perceber onde você pode melhorar.

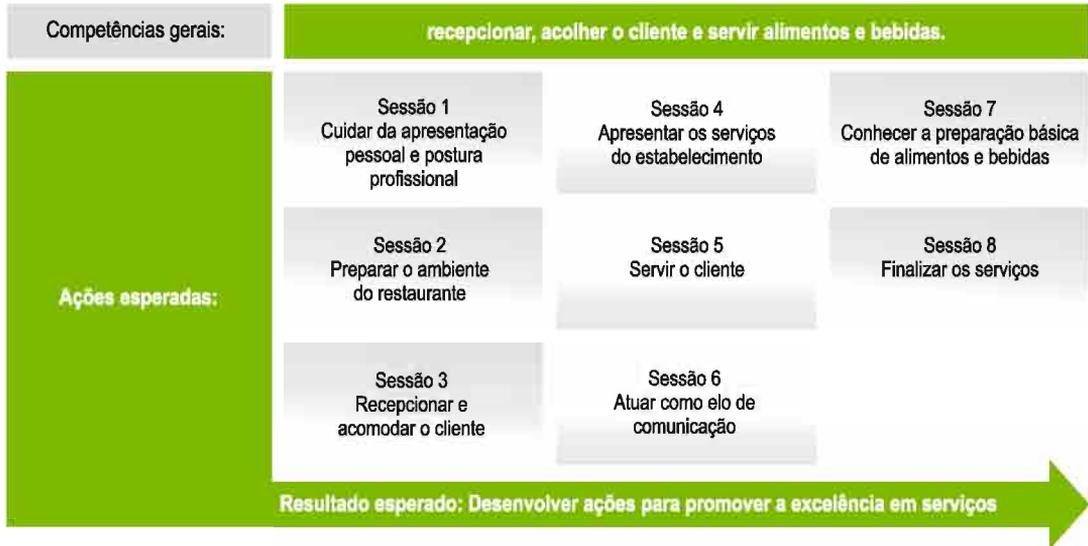
E não se preocupe! Você não está sozinho. Um Instrutor foi especialmente preparado para orientá-lo nesta caminhada rumo ao seu aperfeiçoamento profissional. Compareça às reuniões planejadas pelo seu Instrutor no Local de Trabalho e programe-se para estudar e desenvolver, sozinho ou com seus colegas, as sessões de aprendizagem propostas.



DESCRIÇÃO DA OCUPAÇÃO

A ocupação de **Garçom ou Garçonete**, no setor de hospedagem, obedece, no Brasil, à Norma Brasileira ABNT NBR 15018 Garçom em função polivalente Competência de pessoal, favorecendo a realização de objetivos na vida profissional do trabalhador da área. A **qualificação profissional** do trabalhador de turismo passa pela necessidade de aperfeiçoamento e pela qualidade no atendimento, para atender às expectativas dos clientes. Tem como ingrediente principal a **Hospitalidade** e como desafio atual contribuir para o desenvolvimento do **turismo sustentável**.

O quadro a seguir apresenta as competências gerais e as ações esperadas para a ocupação, preparando-o para o mercado de trabalho.



Se você já fez a Avaliação Diagnóstica para sua ocupação, vai perceber que além das ações acima citadas, a prova apresenta questões sobre Hospitalidade e Segurança Alimentar. Temas abordados em outros guias deste Programa e que estão disponíveis em seu estabelecimento. É importante que você complete seus estudos para enfrentar a prova de Certificação para Garçom com segurança.



AUTO-AVALIAÇÃO

Acima estão descritas as ações necessárias para o bom desempenho dos profissionais que atuam na ocupação de **Garçom ou Garçonete**. Ações necessárias para o exercício da profissão. Leia com atenção e identifique em cada bloco:

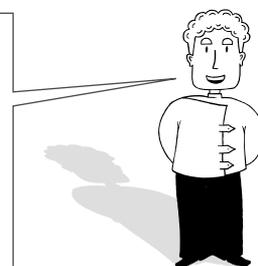
1)As ações que você desempenha com sucesso.

2)As ações que você precisa de ajuda para desempenhar.

3)Que tipo de ajuda você precisa para desempenhar essas ações?

Agora que você já fez um balanço geral de como está profissionalmente, prepare-se para exercitar as ações importantes no bom desempenho de sua ocupação. Priorize sua atenção para seus pontos de investimento, durante e depois da qualificação.

Boa sorte e sucesso!





Sessão 1

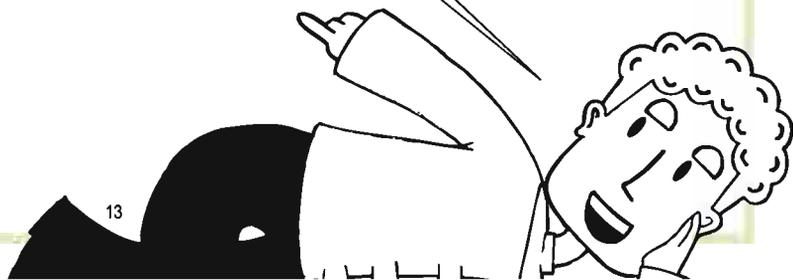
Cuidar da apresentação pessoal e
postura profissional



AQUECIMENTO



O garçom é o ator central do restaurante ou salão onde trabalha. Normalmente é o funcionário que mais se relaciona com o cliente. A seguir você encontrará atividades para refletir e realizar, colocando toda sua experiência e opiniões.



● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

A partir dos quadrinhos que você acabou de ver, reflita e responda:

1 - Liste cinco atitudes tomadas pelo garçom, dentro do restaurante, que influenciaram na satisfação dos clientes.

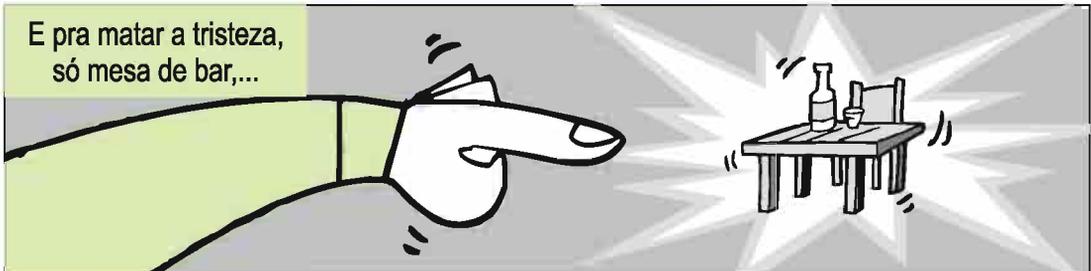
2 - Quais são os cuidados com a apresentação pessoal que você deve ter no local de trabalho?

e EXERCÍCIO

1 - O restaurante em que você trabalha contratou um novo garçom. No primeiro dia de trabalho ele se apresenta como mostra a ilustração a seguir. Quais dicas você daria a ele para que atenda as boas regras de apresentação?



2 - Veja a história a seguir, baseada na música "Garçom" de Reginaldo Rossi, e responda a próxima questão:





A partir da situação apresentada pela música de Reginaldo Rossi, na sua opinião, qual a postura profissional adequada a ser tomada pelo garçom com relação a seu cliente?

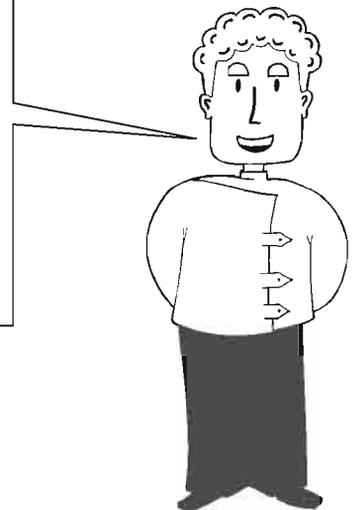
● → ■ **COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS**

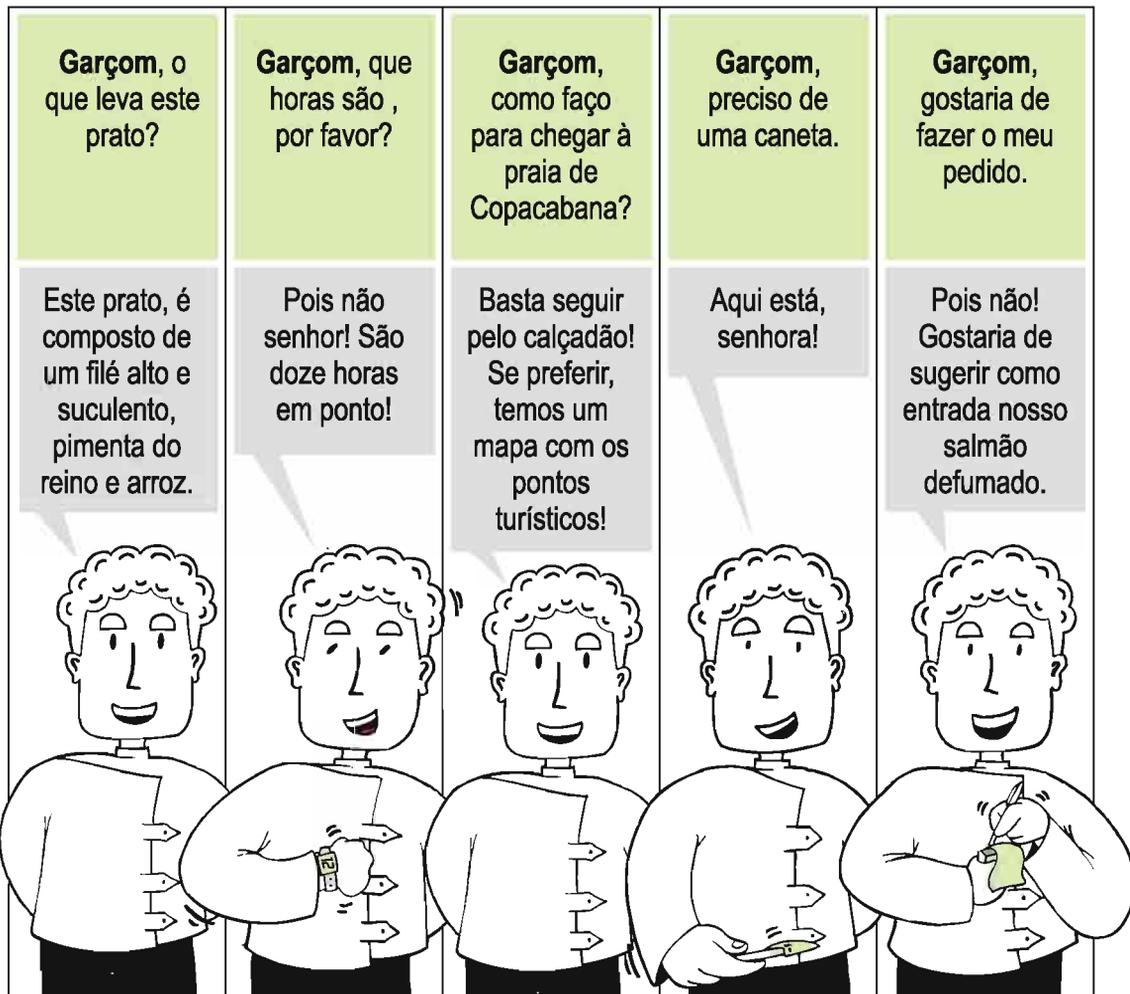
O Restaurante

O Restaurante é um estabelecimento no qual, mediante pagamento, é possível sentar-se à mesa para comer e beber, fora de casa.

Mas, quando uma pessoa vai ao restaurante, ela não vai em busca apenas de alimento e bebida, busca também serviço, ambiente agradável, limpeza e as mais diversas experiências. A satisfação do cliente vai ser influenciada pelo atendimento à expectativa, em relação a todos esses itens.

O GARÇOM é o elemento fundamental para garantir a satisfação das expectativas e necessidades do cliente.





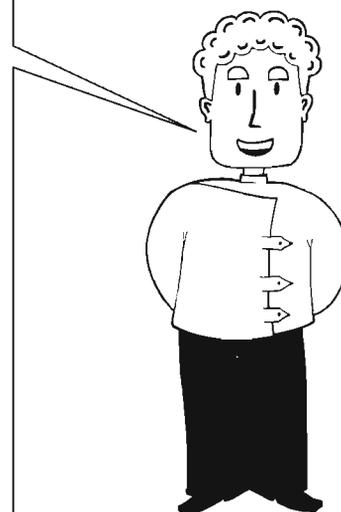
Quem é o garçom?

O **Garçom** é aquele que serve em bar, restaurantes, cafés e em qualquer outro estabelecimento com serviço de alimentos e bebidas. É o representante da empresa perante o cliente, pois, terá o contato direto com ele durante todo o tempo passado no restaurante.

Quanta responsabilidade!

Sua profissão é um grande desafio, pois, requer muita habilidade para atender às necessidades e expectativas de um cliente.

Quando entra em um restaurante o cliente julgará a qualidade pela primeira impressão que tiver da sua atitude e apresentação pessoal. Então tudo deve começar pela atenção à imagem pessoal.





Os garçons são tão elegantes e cordiais!

Maria tinha razão. É tudo muito bom! Vamos fazer o pedido?!

Apresentação Pessoal

Cuide da saúde e da apresentação pessoal. Lembre-se, tudo começa em casa através dos cuidados com o asseio corporal.

-Siga o padrão de uniforme estabelecido pela empresa.

-Troque de uniforme diariamente ou mais vezes se necessário.

- O uniforme deve estar completo, limpo, sem mancha e sem furo;

- Não use jóias e bijuterias, relógio é permitido;

- Não use perfume, apenas desodorante sem perfume.

- Cabelos limpos e curtos ou presos;

- Não use barba nem bigode;

- Dentes limpos e bem cuidados.

- Use sapatos fechados e confortáveis;

- Troque diariamente as meias.

- Unhas curtas e sem esmalte ou base;

- Lavar as mãos no início da jornada, ao tocar no corpo, ao fumar e a cada troca de atividade.

Postura profissional

O garçom deve estar preparado para enfrentar os desafios da profissão. Manusear objetos com as mãos de forma segura, apresentando coordenação motora, é pré-requisito para esta ocupação. É importante lembrar que o garçom transporta pequenos pesos, permanece em pé e andando por longos períodos, portanto, manter-se com uma postura física adequada permitirá chegar ao final da jornada, menos cansado e sem dores no corpo.



» Garçons devem ter bons hábitos:

- Evite passar as mãos pelos cabelos, nariz, boca e outras partes do corpo.
- Não seque o suor com as mãos, mangas da camisa nem com guardanapo.
- Não fume durante o expediente. Se fumar no intervalo, lave as mãos.
- Não mastigue chicletes, não coma nem beba enquanto estiver trabalhando.
- Evite tossir e espirrar enquanto estiver servindo.
- Não se encoste nas paredes nem nos móveis.

» Garçons devem ter boas atitudes! Seja:

- Educado - atenção ao tom de voz, aos gestos e ao vocabulário utilizado;
- Cortês - procure ajudar os clientes (ex.: pegue algo que caiu no chão) e os seus colegas nas atividades diárias;
- Discreto - evite fazer comentários sobre os assuntos conversados pelos clientes;
- Honesto - siga as regras estabelecidas pela empresa e cuidado com o fechamento das contas dos clientes;
- Tranquilo - por tratar com diversos tipos de clientes (personalidades), o garçom deve estar preparado para lidar com as mais diversas situações. Evite discussão.

OLHA A DICA!

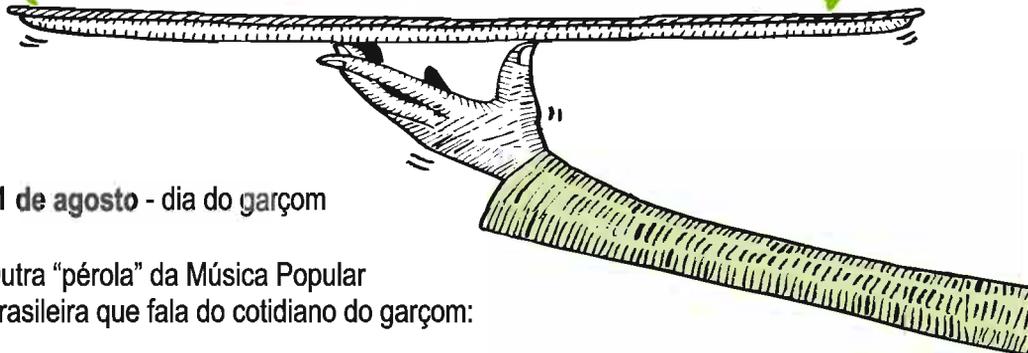
É recomendável que todos os garçons façam o curso de Segurança dos Alimentos, com atenção especial nos temas: O manipulador de alimento seguro, Servir os alimentos de forma segura e Limpeza e Sanitização .

Para saber mais sobre a profissão:

Manual de Serviço do Garçom de Aristides De Oliveira Pacheco. São Paulo; Editora: SENAC, 2001. Número de páginas: 112.



LOUISIANA



11 de agosto - dia do garçom

Outra "pérola" da Música Popular Brasileira que fala do cotidiano do garçom:

"Conversa de Botequim"

(Noel Rosa e Vadico)

*Seu garçom, faça o favor de me trazer depressa
Uma boa média que não seja requentada
Um pão bem quente com manteiga à beça
Um guardanapo e um copo d'água bem gelado*

*Fecha a porta da direita com muito cuidado
Que não estou disposto a ficar exposto ao sol
Vá perguntar ao seu freguês do lado
Qual foi o resultado do futebol*

*Se você ficar limpando a mesa
Não me levanto nem pago a despesa
Vá pedir ao seu patrão uma caneta, um tinteiro
Um envelope e um cartão*

*Não se esqueça de me dar palitos
E um cigarro pra espantar mosquitos
Vá dizer ao charuteiro que me empreste umas revistas
Um isqueiro e um cinzeiro*

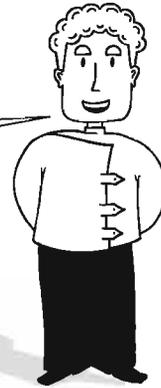
*Telefone ao menos uma vez para 34-4333
E ordene ao Seu Osório que me mande um guarda-chuva
Aqui pro nosso escritório*

*Seu garçom, me empreste algum dinheiro
Que eu deixei o meu com o bicheiro
Vá dizer ao seu gerente
Que pendure essa despesa no cabide ali em frente*



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **cuidar da apresentação pessoal e da postura profissional**.



DESEMPENHO

- 1 - Junto com seus colegas de trabalho, verifique se o restaurante onde você trabalha oferece todas as condições de segurança, higiene e hospitalidade que satisfazem os clientes.
- 2 - Avaliem a apresentação pessoal e a postura profissional da equipe de garçons.
- 3 - Discutam sobre as situações avaliadas e proponham sugestões para melhorar a qualidade do atendimento.



 **AVALIAÇÃO**

1 - Qual a opção que melhor define um Restaurante?

- A) Estabelecimento onde apenas se bebe.
- B) Local cujo objetivo é dar satisfação ao cliente através da prestação de serviços de alimentos e bebidas.
- C) Estabelecimento onde apenas se come.
- D) Estabelecimento onde é proibida a venda de álcool.

2 - São regras de boa apresentação pessoal para um garçom:

- A) Cabelos limpos, longos e soltos.
- B) Uniforme incompleto, limpo e sem manchas.
- C) Uniforme limpo, cabelos curtos ou presos, unhas curtas e sem esmaltes.
- D) A apresentação pessoal não influencia na atividade do garçom.

3 - As mãos devem ser lavadas:

- A) Antes de pegar em louça suja
- B) Antes de ir ao banheiro
- C) No início da jornada de trabalho e a cada troca de atividade.
- D) Antes e depois de fumar.

4 - Durante o período de serviço, são regras de bom comportamento para um garçom:

- A) Encostar-se em paredes e móveis.
- B) Fumar e mascar chiclete.
- C) Conversar em grandes grupos e em alto tom de voz.
- D) Nenhum acima.

5 - A melhor definição para garçom:

- A) É aquele que só serve alimentos em um restaurante
- B) É responsável pela satisfação do cliente que vai a um restaurante.
- C) É o responsável pelos serviços de bebidas alcoólicas.
- D) Aquele que atende em serviços de banquetes.

6 - São características que não podem faltar em um garçom:

- A) Ser honesto, cordial e ter boa apresentação.**
- B) Ser bonito e ter boa apresentação**
- C) Ser falante e simpático**
- D) Ser educado e vaidoso.**



Sessão 2

Preparar o ambiente de trabalho: o restaurante



AQUECIMENTO



Um ambiente preparado e agradável é o que os clientes esperam ao entrar em um restaurante. E isto é responsabilidade do garçom. Durante esta competência você exercitará e aprofundará seus conhecimentos para exercer com profissionalismo esta ocupação.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS



O restaurante em que você trabalha apresenta algum diferencial quando está preparado para mais um dia de trabalho?

EXERCÍCIO

1 - Você chegou cedo ao trabalho e recebeu a notícia que dois de seus colegas iriam faltar. Assim, você terá que preparar o restaurante sozinho. Pensando em seu local de trabalho, quais atividades você realizaria para deixar o ambiente pronto para abrir?

2 - Quando você vai montar uma mesa para a abertura de um restaurante quais os passos a seguir? Quais conhecimentos são indispensáveis para um garçom desempenhar bem esta tarefa?

COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Como visto anteriormente, um cliente quando vai a um restaurante, além de comida e bebida, ele procura também um bom ambiente.

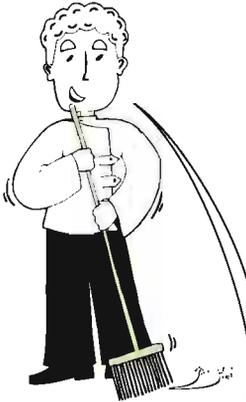
E para um ambiente ser agradável, ele deve ser limpo, ter bom aroma, ser organizado, ter iluminação adequada etc.

Faz parte das suas atribuições, como garçom, preparar o ambiente de forma a estar dentro da expectativa do cliente e do padrão estabelecido pela empresa.



- *Conheça qual o estilo e a decoração do restaurante.*
- *Saiba a posição de cada móvel, isto vai ajudá-lo na hora da arrumação.*
- *Saiba ajustar a temperatura do ambiente e o volume do som (se tiver).*
- *Conheça os equipamentos existentes (bufê, r chaud, máquina de café, outros) e saiba operá-los.*





Limpeza

Qual a regra do seu estabelecimento em relação à limpeza? Quem é o responsável por esta atividade?

Existe uma equipe exclusiva para realizar a limpeza do ambiente, ou é a equipe de garçons quem realiza esta tarefa?

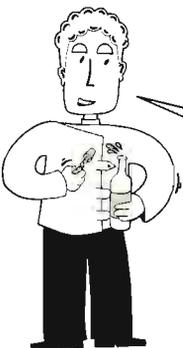
Conheça o plano de limpeza do seu restaurante, execute as tarefas, fale ao seu supervisor se tiver dificuldades e dê sugestões de melhoria. Veja o exemplo a seguir:

PLANO DE LIMPEZA DO RESTAURANTE				
O QUE	QUANDO	COMO	QUEM	OBSERVAÇÃO
Deve estar escrito o nome do que deve ser limpo (mesa, cadeira, aparador, piso, porta etc).	Qual o momento em que cada item deve ser limpo (por turno, diariamente, semanalmente, mensalmente).	O passo a passo da limpeza (conheça o material com que cada item foi fabricado para saber a melhor forma de limpar).	O nome da pessoa responsável pela limpeza. Se for de outro setor escreva apenas o nome do setor.	Qualquer informação sobre o item a ser limpo (ex: piso nunca varrer no momento do serviço).

Se qualquer atividade for desenvolvida por funcionários de outro setor ou departamento, esteja atento ao desempenho das atividades para que tudo esteja sempre limpo. E saiba onde encontrá-los nos momentos de emergência.

Cuidado! Você deve manter sempre os produtos de limpeza longe das áreas onde são armazenados e manuseados alimentos e utensílios. Só faça a limpeza das superfícies quando as mesmas estiverem livres de alimentos.

Cuidando da organização



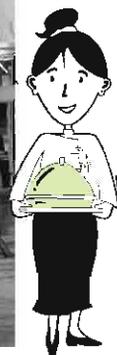
Conheça todos os materiais de trabalho:

Você sabe para que serve e como utilizar cada móvel, equipamento e utensílio do restaurante onde trabalha? Que tal fazer uma lista e tirar dúvidas com seus colegas e supervisor?

Veja alguns exemplos na próxima página!

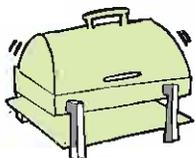
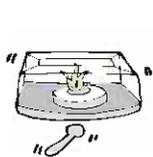
MÓVEIS

Mesas, Cadeiras, Aparador



EQUIPAMENTOS

Rêchaud, Chafing dish, Panela elétrica, Carrinhos, Cafeteiras



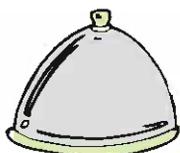
UTENSÍLIOS DE MESA

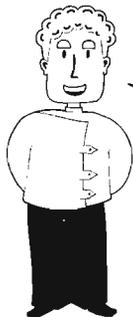
Louças, Pratos, Copos, Taças, Talheres



UTENSÍLIOS DE APARADOR

Cloche, Galheteiro, Jarra, Cinzeiro

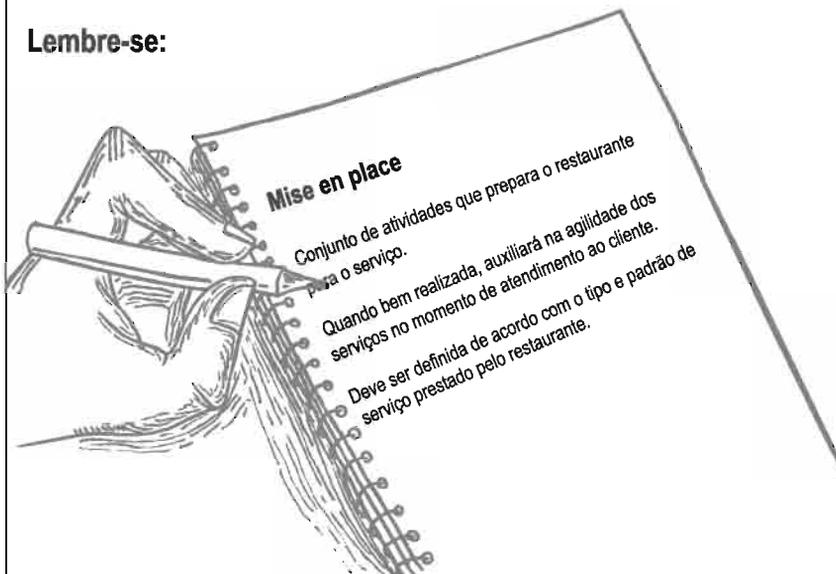




Preparando a mise en place:

Vamos começar a preparar a **mise en place**? Então, primeiro informe-se com o seu supervisor, sobre quais atividades e qual a praça do restaurante ficará sob sua responsabilidade.

Lembre-se:



Conheça algumas seqüências de mise en place. Quando estiver lendo faça a comparação com a sua prática. O que pode ser adequado ao padrão do seu local de trabalho?



Organizando o restaurante para a abertura:

- Verificar se o restaurante está limpo (piso, paredes, mesas, cadeiras, objetos de decoração, aparadores, cortinas, portas, balcões). Se não estiver limpo ver quem é o responsável pela limpeza e solicitar a execução, se for uma tarefa do garçom, então comece a limpar.
- Fazer o alinhamento das mesas e cadeiras obedecendo ao padrão de arrumação do restaurante. Lembrar da necessidade de espaço de circulação para clientes e garçons.
- Verificar o estado de conservação e estabilidade das mesas e cadeiras para prevenir acidentes. Separar as que apresentam defeito e comunicar ao supervisor.
- Posicionar quadros e objetos de decoração.

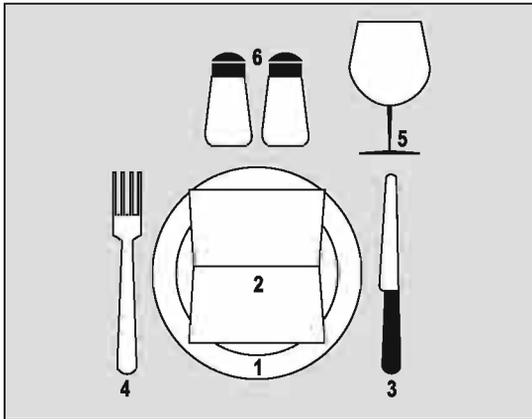
- Testar o funcionamento da iluminação e sistema de som (se tiver). Se o sistema de ar condicionado do ambiente tiver comando dentro do restaurante, fazer o teste de funcionamento, se o sistema for central, estar atento ao horário para que esteja ligado e solicitar junto ao responsável por esta tarefa.
- Confirmar se o estoque de bebidas está abastecido. Fazer a reposição, se necessário, e colocar sob refrigeração as bebidas a serem servidas geladas.
- Verificar o estoque do **ménage** (açúcar, pimenta, sal, azeite, palito, vinagre, outros). Confira a validade de cada produto.
- Conferir se os cardápios estão em perfeito estado de conservação e limpeza. Se estiverem riscados, sujos ou amassados, **separe** e entregue ao supervisor. Verifique se o número é suficiente para o serviço.
- Cuidar dos materiais e utensílios a serem usados durante o serviço, de acordo com o cardápio.
 - Pegar os materiais que serão utilizados no polimento (álcool 70% e pano).
 - Separar os utensílios a serem utilizados durante a refeição (louça, talheres, cristais e outros utensílios de acordo com o padrão do restaurante).
 - Separar os utensílios por grupos e começar o polimento. Observar cuidadosamente o estado de limpeza e conservação de cada um deles. Retornar para a área de limpeza aqueles que apresentam resíduos ou manchas. Após o polimento manter os utensílios protegidos de poeiras e sujeiras.
 - Entregar ao supervisor os materiais que não estiverem em perfeito estado de conservação (louça trincada ou lascada, talheres tortos ou com pontas quebradas, ou qualquer outro defeito).
 - Abastecer os utensílios do **ménage**. Verificar antes o estado de limpeza de cada um deles.
 - Cuidar do enxoval (forro, toalha de mesa, jogo americano, guardanapo, etc). Separar a roupa suja e encaminhar à lavanderia. Verificar o estado de conservação da roupa limpa, separando a que apresentar defeito (com furo, rasgo, manchas, etc) e entregar ao supervisor.
 - Fazer a dobra dos guardanapos e manter em local protegido até o momento do uso. Esteja com as mãos limpas e evite a manipulação excessiva.

- Fazer a *mise en place* dos aparadores. Listar todo material necessário à realização do serviço e manter o aparador arrumado (Cloche, Galheteiro, Jarra, Cinzeiro).
- Se o restaurante tiver serviço de bebidas e sobremesas em carrinhos, ou qualquer outro serviço que vá à mesa do cliente, então, fazer o *mise en place* dos carrinhos seguindo o padrão determinado pelo estabelecimento.
- Iniciar a montagem das mesas obedecendo ao padrão definido pelo estabelecimento.

Fazendo a *mise en place* das mesas:

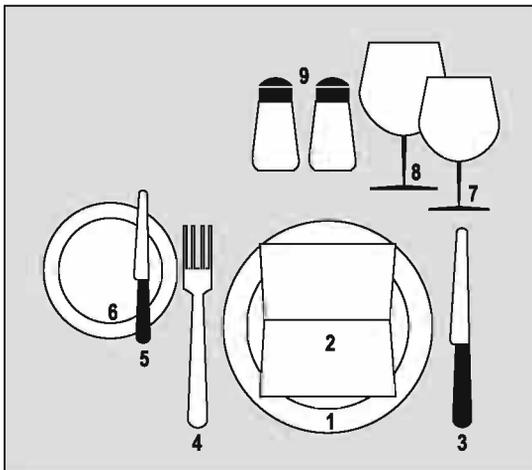
- Definir o tipo de roupa a ser usada na mesa (seqüência de forro, toalha e cobre mancha; toalha e cobre-mancha; ou apenas o uso de jogo americano).
- Colocar o forro que deve ficar ajustado à mesa.
- Cobrir o forro com a toalha. Ela deve ficar com as pontas em caimento e alinhadas, sem sujeira, sem furos e bem passada.
- Colocar o cobre-mancha sobre a toalha obedecendo ao padrão estabelecido pelo restaurante (seguir as mesmas recomendações feitas para a toalha). Se for utilizar jogo americano, observar o estado de conservação e limpeza e distribuir sobre a mesa, colocando um em frente de cada cadeira.
- Colocar a decoração (se houver) obedecendo ao padrão do restaurante.
- Fazer a distribuição dos utensílios de acordo com o tipo de serviço a ser oferecido. Estar atento à manipulação dos utensílios. Nunca tocar as superfícies que entram em contato com o alimento e boca do cliente. Os copos e taças devem ser pegos pela base para não ficarem marcas das digitais.





BÁSICA SIMPLES

1. Prato base ao centro.
2. Guardanapo sobre o prato de mesa.
3. Faca de mesa do lado direito com corte voltado para o prato.
4. Garfo de mesa do lado esquerdo.
5. Copo de água no alto na direção da faca.
6. Saleiro e pimenteiro no alto do prato base (opcional).

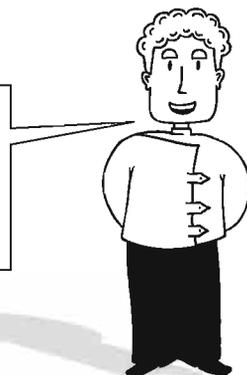


BÁSICA A LA CARTE

1. Prato base ao centro.
2. Guardanapo sobre o prato de mesa.
3. Faca de mesa do lado direito com corte voltado para o prato.
4. Garfo de mesa do lado esquerdo.
5. Faca de manteiga sobre o prato de pão.
6. Prato de pão do lado esquerdo do prato de mesa.
7. Copo de vinho tinto do lado direito do copo de água.
8. Copo de água no alto do lado direito.
9. Saleiro e pimenteiro no alto do prato base.

SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **preparar o ambiente de trabalho**.



DESEMPENHO

1 - Trabalhe em dupla: faça uma pesquisa em livros ou perguntando aos seus superiores, sobre as diversas técnicas usadas na distribuição dos utensílios na mesa preparando-a para as refeições.

2 - Junto com um colega vá até o restaurante e verifique se ele está pronto para a abertura. Aplique o check list sugerido a seguir. Depois se reúna com sua equipe de trabalho e discuta sobre as situações encontradas.

REGRA	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
1) Os garçons têm boa apresentação pessoal (uniforme limpo e completo; unhas curtas, limpas e sem esmaltes; cabelos curtos e presos; não usam jóias, bijuterias, perfume, maquiagem etc).			
2) O ambiente está ventilado e sem cheiro de gordura, comidas do dia anterior ou qualquer outro aroma desagradável.			
3) Piso, paredes, portas, janelas, cortinas e objetos de decoração estão limpos.			
4) Mesas e cadeiras estão limpas e oferecem segurança ao cliente. Já estão alinhadas.			
5) A iluminação está funcionando. Não existem lâmpadas queimadas.			
6) Todos os equipamentos estão funcionando. Se algum apresenta defeito, verifique se já existe solicitação de serviço.			
7) Os aparadores estão limpos e com mise en place feita.			
8) Os utensílios estão limpos, em perfeito estado de conservação e protegidos.			
9) A mesa já está montada, está completa e na ordem correta. As toalhas ou jogos americanos limpos e alinhados.			
10) Não existem objetos em desuso ou espalhados no restaurante.			

 **AVALIAÇÃO**

1 - É a forma correta de pegar em copos:

- A) Pelo bojo.**
- B) Pela base.**
- C) Pelas bordas.**
- D) De qualquer forma.**

2 - Em uma mise en place básica o garfo deve ser colocado:

- A) À direita do prato.**
- B) À direita da faca.**
- C) À esquerda do prato.**
- D) Na frente do prato.**

3 - São cuidados que devemos ter com os guardanapos:

- A) Manipular o mínimo necessário.**
- B) Separar os com defeito, manchas e os sujos.**
- C) Manter protegidos até o momento do uso.**
- D) Todas as respostas acima.**

4 - São itens que devem constar em uma mise en place de aparador:

- A) Panelas.**
- B) Travessas.**
- C) Materiais de limpeza.**
- D) Talheres de reserva.**

5 - Devemos conferir nos cardápios:

- A) Se não estão sujos de gordura.**
- B) Se estão sem riscos e rasgos.**
- C) Se estão em número suficiente para o serviço.**
- D) Todas as respostas estão corretas.**

6 - É a palavra que melhor define mise en place:

- A) Organizar.**
- B) Limpar.**

- C) Sanitizar.**
- D) Abastecer.**

7 - É um mise en place básico para serviço de refeição:

- A) Prato/ guardanapo/ faca/ garfo/ copo.**
- B) Prato/ garfo/ faca/ copo.**
- C) Prato/ garfo/ faca/ guardanapo.**
- D) Prato/ garfo/ faca/ saleiro.**

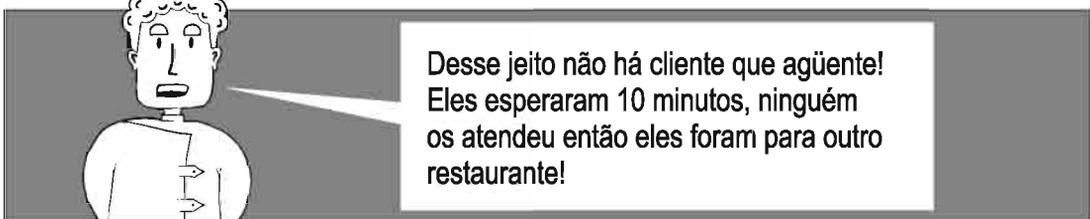


Sessão 3

Recepcionar e acomodar o cliente



AQUECIMENTO



O garçom é o “abre-alas” do estabelecimento onde trabalha. É o funcionário que mais se relaciona com o cliente, durante sua permanência no local. Você tem alguma maneira especial de recepcionar seus clientes? Ou você ainda não deu atenção a esse momento importante do seu trabalho?

Siga adiante para exercitar essa competência.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

A partir da história que você acabou de ver, reflita e registre:

Na sua opinião, quais as atitudes que um garçom deve ter ao recepcionar um novo cliente do restaurante?

e EXERCÍCIO

1) Existem restaurantes tão requisitados, que trabalham com a espera dos clientes por uma mesa. Nestes momentos, o restaurante tem que oferecer hospitalidade e bons serviços para que o cliente não desista e vá embora.

Alguns exemplos de locais de espera dentro de restaurantes:



Registre 05 atitudes que demonstrem hospitalidade e bons serviços ao recepcionar e acomodar um grupo de 4 amigos que vão esperar por uma mesa.

2) Quais os cuidados você tomaria para acomodar essa família na chegada ao restaurante?



●+■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

OLHA O CLIENTE AÍ GENTE!



Falando sobre reservas

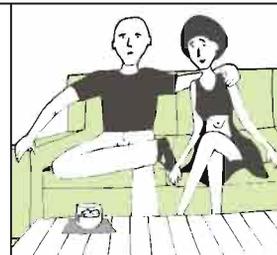
O restaurante no qual você trabalha tem algum sistema de reserva de mesas? Você sabe como funciona?

O sistema de reserva é utilizado, geralmente, em duas situações:

Quando o cliente agenda antecipadamente o dia e horário em que deseja fazer a sua refeição;



Quando o restaurante está muito cheio, clientes chegam, não encontram mesa livre e decidem esperar por uma.



Normalmente a reserva é feita por telefone e neste caso alguns cuidados devem ser tomados:

Atitude

Não demore a atender ao telefone; seja cortês; fale de forma clara; tenha à mão o mapa do restaurante com a localização de todas as mesas e a planilha de registro das reservas.

Solicite informações ao cliente

Dia e horário da reserva; nome do cliente responsável pela reserva; número de pessoas; se a reserva é para a área de fumantes ou não; se há algum pedido especial.

Informe ao cliente:

O tempo de tolerância para a reserva.

A solicitação deve ser logo registrada na planilha de reserva para não haver esquecimentos e risco de dois clientes questionarem pela mesma mesa. E ao realizar a mise en place do restaurante, colocar uma indicação de reserva na mesa.

Lembre-se que neste momento o cliente já começa a ter as primeiras impressões do restaurante.

Recepcionando o cliente

Quem é o responsável por recepcionar o cliente na entrada do restaurante onde você trabalha?

Em muitos dos restaurantes esta é uma tarefa realizada pelo maitre ou host(ess). Na sua ausência ou por recomendação de um supervisor, o garçom deverá executá-la. Um cliente jamais deverá ter a sensação de abandono ao entrar em um restaurante.

Quando o cliente entrar no restaurante, cumprimente-o com um bom-dia, boa-tarde ou boa-noite. Esteja sempre com um sorriso no rosto.



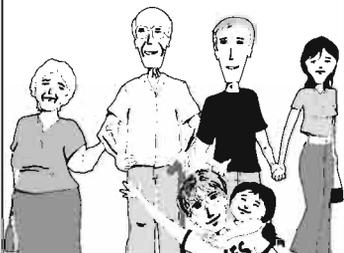
Informe-se se ele tem reserva (se for um sistema utilizado pelo restaurante). Se tiver, encaminhá-lo à mesa.



Não havendo reserva pergunte se a preferência é pela área de fumantes ou não. Pergunte também se o cliente tem alguma outra preferência em relação à localização da mesa. Confira qual a disponibilidade do restaurante.



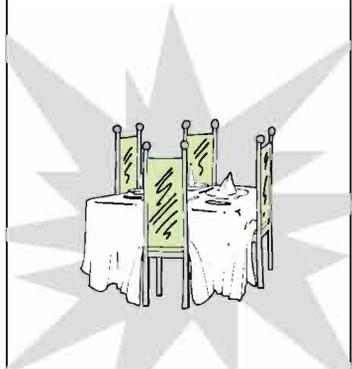
Verifique o número de pessoas. Confirme se o cliente irá aguardar por outras pessoas.



Observe se existem crianças, idosos ou pessoas com necessidades especiais.



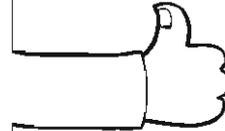
Encaminhe o(s) cliente(s) para a mesa escolhida. Vá sempre na frente para indicar o caminho.



Acomode o(s) cliente(s). Se houver criança, verificar a necessidade de cadeirinha infantil; se houver cliente com necessidade especial, acomode-o de acordo com a necessidade; havendo senhoras, auxilie para se acomodarem na cadeira; esteja atento às preferências; providencie um local para colocar bolsas e embrulhos.



Confirme se o cliente conhece o tipo do restaurante e os serviços oferecidos. Se ele ainda não conhece, este é o momento de você fornecer todas as informações. Garanta um serviço tranquilo.



O Restaurante também precisa ser seguro:

Quando estamos em um restaurante ficamos descontraídos e despreocupados. Procuramos aproveitar todas as situações. A comida, a bebida, as companhias, a música, enfim tudo de bom que este momento pode proporcionar.

Você se sente responsável em proporcionar estas condições aos clientes?

Então:

Fique atento a quem entra e sai do restaurante.

Monitore os pertences dos clientes.

Atenção aos clientes que estão se excedendo na bebida. Lembre-se, é proibido servir bebida alcoólica a menores.

Não esqueça que o alimento também deve estar seguro (veja o Guia do Manipulador - segurança de alimentos).

Identificando e atendendo situações especiais

- **Confraternização, aniversário em família festa, barulho, muita gente, isto indica uma mesa grande a servir: o que fazer para dar tudo certo?**
 - *Acomode todos à mesa.*
 - *Escolha uma mesa que não incomode outros clientes que não estão participando do evento.*
 - *Identifique o cliente responsável pela mesa.*
 - *Atenção ao retirar a comanda.*
 - *Saiba o pedido de cada cliente.*
 - *Solicite ajuda no momento de servir.*
- **Quando um cliente está sozinho**
 - *Faça com que ele se sinta bem vindo.*
 - *Evite acomodá-lo no centro do salão.*
 - *Evite longa espera entre um prato e outro.*
- **Alguns executivos continuam suas reuniões em restaurantes. Como um garçom deverá se comportar nesta situação?**
 - *Evite interromper conversas.*
 - *Sirva de forma discreta.*
 - *Não se envolva nas conversas.*
 - *Não faça comentários sobre o que ouviu.*
- **No corre-corre hoje em dia, muitas vezes o cliente não dispõe de muito tempo para a refeição. Entre no ritmo!**
 - *Seja rápido e eficiente.*
 - *Recomende pratos rápidos.*
 - *Informe à cozinha sobre o tempo do cliente.*
 - *Tenha a conta encerrada logo após o pedido de sobremesa.*
- **Mas quando o cliente está em lazer, de férias.... quanto tempo para desfrutar!**
 - *Procure identificar o ritmo do cliente para fazer o atendimento.*
 - *Ofereça todos os serviços de alimentos e bebidas.*
 - *Saiba informações e curiosidades sobre a sua cidade, pode ser útil.*



- Crianças necessitam **sempre** de **atenção especial**. Perceba os limites estabelecidos pelos pais da criança, nem sempre eles permitem muita aproximação.

- *Seja rápido e paciente.*
- *Mantenha as crianças distraídas, dentro do possível.*
- *Ofereça cadeira especial.*
- *Retire de perto das crianças objetos que ofereçam perigo.*
- *Sirva crianças primeiro.*

- Você já atendeu aquele cliente que nunca está satisfeito? Pois é, eles existem e precisam de atenção também!

- *Seja simpático e objetivo.*
- *Esteja atento para entender o que o cliente quer.*
- *Evite criar situações polêmicas.*

- E aqueles clientes que necessitam de uma alimentação especial (dieta)?

- *Conheça o cardápio e todas as opções servidas pelo restaurante.*
- *Ouçá atentamente o cliente sobre as possíveis restrições (sem sal, sem açúcar, sem camarão, outras).*
- *Dê sugestões.*
- *Registre na comanda todas as observações feitas pelo cliente.*
- *Alerte a cozinha.*
- *Não o trate como doente.*

● SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **recepcionar e acomodar o cliente**.



DESEMPENHO

No seu próximo turno de trabalho, observe a recepção e acomodação dos clientes. Anote suas observações, os pontos positivos e o que precisa ser melhorado. Na primeira oportunidade compartilhe suas opiniões com sua equipe de trabalho.

AVALIAÇÃO

1 - O que precisa ser evitado quando atendemos o cliente ao telefone do restaurante?

- A) Atender ao terceiro toque.
- B) Falar com outras pessoas ao nosso redor.
- C) Ser cordial e educado.
- D) Falar de forma clara e em bom tom de voz.

2 - Ao fazer a reserva de um restaurante é necessário saber do cliente:

- A) Se ele vai comer carne ou peixe.
- B) Qual a sua nacionalidade.
- C) O dia e a hora em que deve ser feita a reserva.
- D) Se ele virá de carro próprio.

3 - São pessoas que necessitam de uma atenção especial no restaurante:

- A) Crianças.
- B) Senhoras.
- C) Aqueles com necessidades especiais.
- D) Todas acima.

4 - A recepção do cliente à porta do restaurante:

- A) É uma atividade exclusiva do maitre ou host(ess).
- B) É dispensável.
- C) Pode ser realizada pelo garçom.
- D) Não influencia na satisfação de um cliente.

5 - Em relação à bebida alcoólica:

- A) Não é preciso se preocupar com o cliente que se excede.
- B) Menores de idade não podem ser servidos.
- C) Idosos não devem ser servidos.
- D) Não existem regras.

6 - Ao atender uma mesa com grande número de clientes o garçom deve:

- A) Bater papo com todos os clientes para o ambiente ficar descontraído.
- B) Ter muita atenção na retirada do pedido para evitar troca de pratos.
- C) Servir tudo sozinho para mostrar sua eficiência.
- D) Distribuir os clientes em mesas menores para facilitar o serviço.

7 - Ao atender clientes executivos:

- A) Faça um serviço lento.
- B) Seja discreto e não se envolva nos assuntos dos clientes.
- C) Pergunte sempre aos clientes se o serviço está a contento.
- D) Busque fazer um serviço bastante alegre e festivo.

8 - Atendimento mais lento e descontraído é adequado a qual tipo de cliente?

- A) Apressado
- B) Executivo
- C) Em férias
- D) Difíceis e exigentes.

9 - Se um cliente precisa de uma dieta especial:

- A) Peça para que ele procure um restaurante dietético.
- B) Evite que ele exija muita modificação no cardápio.
- C) Preste atenção às restrições do cliente, registre na comanda e alerte ao cozinheiro.
- D) Mostre impaciência.



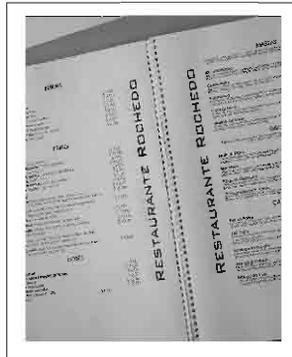
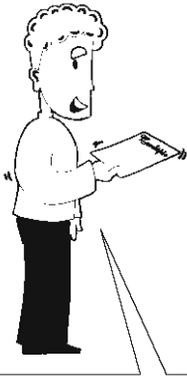
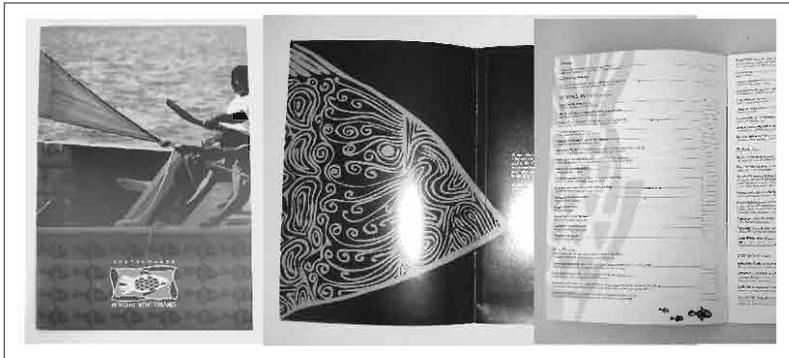
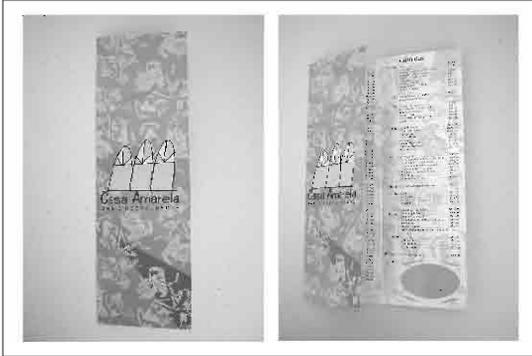


Sessão 4

Apresentar os serviços do estabelecimento



AQUECIMENTO



O cardápio é um instrumento importante para os estabelecimentos apresentarem os serviços disponíveis ao cliente. O garçom deve mostrar que conhece muito bem o cardápio do restaurante onde trabalha, assim poderá atender com precisão e utilidade, tirando dúvidas ou dando sugestões. **Apresentar os serviços do estabelecimento é a competência trabalhada aqui.**

VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você sabe a diferença entre um serviço à la carte e um buffet?
Faça dois desenhos para representar essa diferença.

Serviço à la carte



Serviço de buffet



EXERCÍCIO

Use a imaginação e crie um cardápio com os itens relacionados abaixo. Organize, dê nomes criativos aos pratos, coloque as observações necessárias para facilitar a escolha dos clientes. Dê um nome ao restaurante que tem esta variedade de alimentos e sugira bebidas que acompanhem os itens a seguir. Depois converse com um cozinheiro para juntos avaliarem as combinações sugeridas.



Salada Caprese (mussarela de Búfala, rodela de tomate e manjeriço).	Filé à parmegiana.	Legumes ao vapor.	Banana fribada.
Salada de alface com manteiga e tomate cereja.	Medalhões de filé ao molho madeira.	Pirão.	Mousse de chocolate.
Salada Waldorf (maçã, aipo, nozes).	Filé de Linguado Belle Meunière.	Ervilhas na manteiga.	Crepe Suzette.
Salpicão de kani-kama.	Peixada à Brasileira.	Batatas sauté.	Pudim de leite.
Casquinha de siri.	Filé de frango grelhado.	Arroz Branco.	Sorvete de creme com calda de chocolate e castanhas picadas.
		Espaguete ao sugo.	
		Batatas cozidas.	

● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Quer aprofundar seus conhecimentos sobre os tipos de serviços de um restaurante?
Vá em frente!

Você consegue diferenciar estes tipos de serviço?

À la carte

O cliente escolhe os alimentos e bebidas que irá consumir através de opções oferecidas no cardápio. São servidos na mesa.



Buffet

O restaurante mantém mesas (bufês) com alimentos frios e quentes onde o cliente se serve e volta para a mesa. Em regra as bebidas são servidas à mesa. Normalmente o cliente pode retornar para repetir.

É hora de apresentar os serviços ao cliente!

Quanto mais você conhecer sobre os serviços oferecidos pelo restaurante, melhor será o seu atendimento ao cliente:

Olha a dica!

MESA _____

Nº _____

1) Saiba qual o estilo do restaurante.

2) Conheça o cardápio.

3) Se informe sobre cada prato. Como são apresentados e quais os ingredientes utilizados. Os clientes podem ter dúvidas.

4) Verifique com a cozinha se todos os pratos estarão disponíveis naquele dia.

5) Saiba se as porções são suficientes para uma ou mais pessoas.

6) Confirme com a cozinha quais as alterações de combinação de pratos que podem ser feitas. Algumas vezes o cliente deseja trocar a guarnição ou outro item do prato e solicita sugestão.

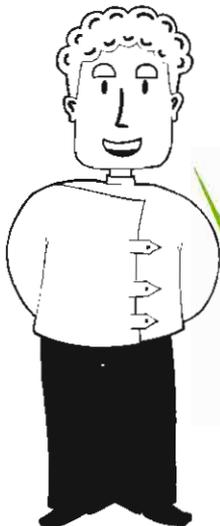
7) Conhecer o cardápio de bebidas também é importante. Todas as bebidas apresentadas no cardápio estarão disponíveis naquele dia?

8) Conheça as técnicas para serviço de cada uma das bebidas.

TOTAL

CÓD. 15.400

Que tal você sugerir para a cozinha e bar listarem todos os itens que não estão disponíveis no dia e deixar em algum lugar visível? Assim não haverá o risco de vender ao cliente o que não tem.



Estude os cardápios e tire todas as suas dúvidas com os cozinheiros, principalmente quando os cardápios forem renovados.

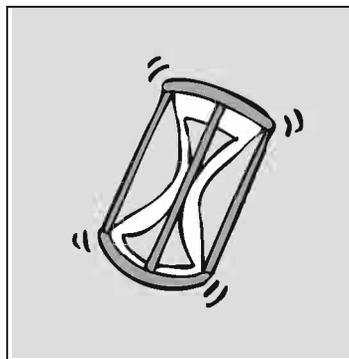
Começando o atendimento



1) Informe ao cliente o tipo do serviço oferecido pelo restaurante para que ele possa escolher a sua opção de alimentos e bebidas.



2) Ofereça ao cliente alguma bebida antes de fazer o pedido do prato. Em caso afirmativo, apresente o cardápio de bebidas (a lista de bebidas pode ser apresentada em cardápio separado ou no mesmo dos alimentos).



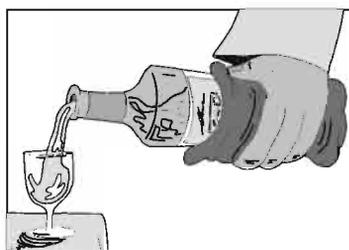
3) O cliente deverá ter um tempo para fazer a sua escolha.



4) Conheça sobre cada tipo de bebida oferecido pelo estabelecimento para que possa ser dada informação ou sugestão correta ao cliente.



5) Registre o pedido da bebida em uma comanda e encaminhe para o bar.



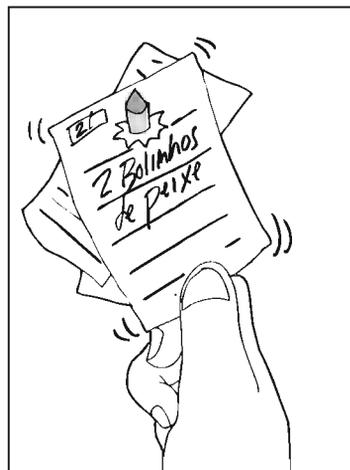
6) Sirva a bebida.



7) Apresente o cardápio de alimentos, faça venda sugestiva.



8) Afaste-se um pouco e deixe o cliente à vontade para fazer a sua escolha.



9) Ao perceber que o cliente já fez a sua escolha, aproxime-se e registre o pedido das comidas. Confirme se o cliente deseja manter as bebidas que já estão tomando ou se deseja fazer mais algum pedido.

10) Recolha os cardápios.

11) Encaminhe a comanda com o pedido para a cozinha.

Algumas observações



Crianças - ofereça a cadeirinha infantil, questione os pais sobre uma possível adaptação do cardápio, afaste objetos cortantes.



Regra de etiqueta - o cardápio deve ser oferecido pelo lado direito do cliente começando pelas mulheres, primeiro as mais velhas, e depois oferecer aos homens.



Couvert - geralmente são compostos de cestinhas de pães, azeitonas, manteiga ou outra iguaria. É servido ao cliente logo após se acomodarem à mesa.

Se o restaurante possui o serviço de couvert, pergunte se o cliente deseja antes de colocar na mesa. Este é um serviço opcional.



Couvert artístico - é cobrado por estabelecimentos que têm show ao vivo. O cliente deve ser informado dessa taxa a ser cobrada.

SOBRE COUVERT (disponível em: <http://www.mj.gov.br/DPDC/sindec/index.htm>)



Olha a dica!

Couvert - As variedades oferecidas ao consumidor como tira gosto (petiscos, pães, patês etc), enquanto este espera pelo prato solicitado, são conhecidas como couvert. O preço do couvert deve obrigatoriamente constar no cardápio, além de estar fixado na tabela de preços exposta na porta do estabelecimento. O consumidor deve lembrar que o couvert é opcional e, caso não seja de seu interesse, pode ser recusado. Se não houver recusa, o couvert será cobrado, mesmo que não seja consumido.

Couvert artístico - Estabelecimentos com música ao vivo, ou, qualquer outra manifestação artística que cobrem couvert artístico, devem fazer constar em seus cardápios, de forma ostensiva, o valor cobrado por pessoa e os dias e horários das apresentações. A cobrança é admitida somente nos dias e horários em que houver apresentação de artistas no local.

Enogastronomia

A Arte De Harmonizar Cardápios E Vinhos

(Deise Novakoski e Renato Freire)

O livro trata dos aspectos envolvidos na combinação entre pratos e vinhos. Para isso, apresenta dados relacionados aos diferentes tipos de vinhos, principais mecanismos de produção da bebida, grau de interferência nos alimentos, métodos de cocção de pratos, composição de alimentos e sua relação de compatibilidade com os vinhos. Mostra, também, como a harmonização acontece na prática. Traz cardápios exclusivos para situações especiais, com uma seleção das receitas mais interessantes e inusitadas, e aponta as harmonizações apropriadas, com comentários sobre essas combinações. Um pequeno dicionário de vinhos complementa e enriquece a publicação. 336p.



PUBLICAÇÕES SENAC. Disponível em <http://www.senac.br/livrariavirtual/index.asp?AreaID=26>. Acesso em 19/07/06 às 01:03.



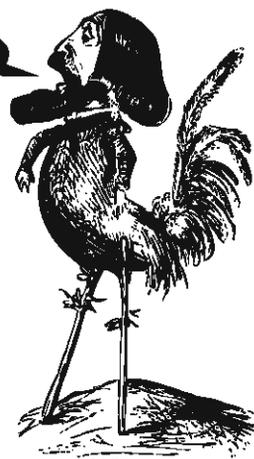
Quando você tiver oportunidade de consultar uma biblioteca ou a Internet, procure livros e curiosidades sobre o mundo dos alimentos e bebidas. Você verá como está inserido num trabalho cheio de possibilidades...

CARDÁPIOS OU CARDÁPIOS EXTRAVAGANTES...

Curiosidades

Você já parou para pensar que em cada região do mundo existe uma culinária específica, e muitas vezes o que é normal em alguns países ou cidades é exótico e causam "repugnância" em outros? Veja alguns exemplos:

- Gafanhotos fritos - Tailândia
- Grilos com chocolate - Índia
- Ovos enterrados e comidos quando podres - China
- Carne de cachorro - China
- Minhoca com tequila - México
- Caças diversas (paca, veado, tatu, jacaré, cobra) - Brasil
- Iça (bumbum de tanajura frita com sal) - Brasil (Minas Gerais)



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **apresentar os serviços do estabelecimento**.



DESEMPENHO

- 1 - Reúna-se com seus colegas de trabalho e façam uma boa observação no cardápio apresentado no restaurante em que trabalham. Percebam sua apresentação, seus pratos, bebidas, informações úteis, a atualização dos preços...
- 2 - Indiquem os ajustes necessários e sugiram modificações que melhorem a qualidade dos serviços apresentados.
- 3 - Apresentem um pequeno relatório das observações e sugestões obtidas ao seu superior.

AVALIAÇÃO

1 - Para dar um bom atendimento ao cliente o garçom precisa conhecer:

- A) Todos os itens que constam no cardápio.
- B) O gosto de cada cliente.
- C) As possíveis modificações na composição dos pratos.
- D) A e C estão corretas.

2 - É uma afirmativa correta:

- A) O couvert deve ser oferecido ao cliente antes de ser colocado na mesa.
- B) Não é necessário comunicar ao cliente sobre a cobrança da taxa de couvert artístico.
- C) O cardápio é oferecido ao cliente pelo lado esquerdo.
- D) É uma boa prática garçons participarem da conversa dos clientes.

3 - Sobre o couvert:

- A) É um serviço opcional;
- B) Deve estar obrigatoriamente no cardápio;
- C) Deve estar fixado na tabela de preços, exposta na porta do estabelecimento.
- D) Todas estão corretas.

4 - Um cardápio:

- A) Deve estar limpo, sem rasuras, rabiscos ou amassados.
- B) Deve conter todas as informações necessárias para atender ao cliente.
- C) Pode ser jogado ao cliente se você estiver longe.
- D) A e B estão corretas.



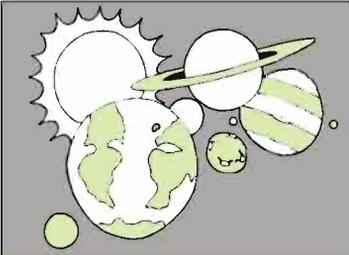
Sessão 5

Servir o cliente



AQUECIMENTO

História baseada na poesia "Servir" de Gabriela Mistral



Toda a natureza
é um serviço



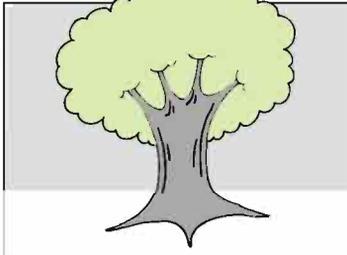
Serve a nuvem...



Serve o vento...



Serve a chuva...



Onde haja uma árvore para
plantar, plante-a você.



Onde haja um erro para
corrigir, corrija-o você.



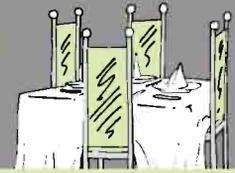
Onde haja um trabalho
e todos se esquivem,
aceite-o você

É muito belo fazer o que os
outros se recusam...

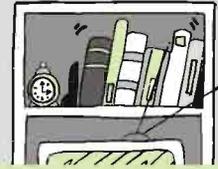


...Mas, não caia no erro de que somente há mérito nos grandes trabalhos.

Há pequenos serviços que são bons serviços:



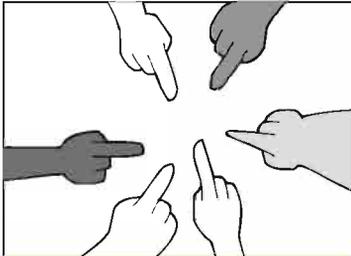
Adornar uma mesa,...



...arrumar seus livros,...



...pentear uma criança



Uns criticam,...

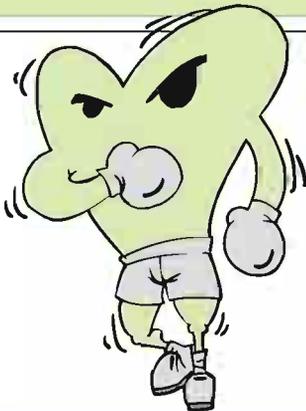


...outros constroem.
Seja você o que serve.



Servir não é faina de seres inferiores.

Seja você o que remove a pedra do caminho,...



...o ódio entre corações e as dificuldades do problema.



Há a alegria de ser puro e de ser justo.



Mas há, sobretudo, a maravilhosa, e imensa alegria de servir.

● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

1- Descreva uma situação que gostaria de viver, sendo bem servido em um restaurante.

2- Você acha que aplicar as técnicas corretas facilita o serviço e permite maior satisfação do cliente? Por quê?

⊖ EXERCÍCIO

1) Indique a seqüência de serviço dos itens abaixo, de acordo com as regras para bem servir.



●+■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Servindo o cliente

Você já se deu conta de como um garçom deve ter habilidades, ao servir um cliente? Carregar bandeja cheia, vários pratos em uma só mão, fazer de um garfo e uma colher um alicate, servir pela direita e pela esquerda. Quanto desafio!

Seguir as técnicas de serviço auxilia na agilidade e evita que acidentes ocorram. Existem várias formas de servir um cliente, e elas vão ser determinadas a partir do padrão estabelecido pelo seu restaurante.



Conhecendo algumas modalidades de serviço:

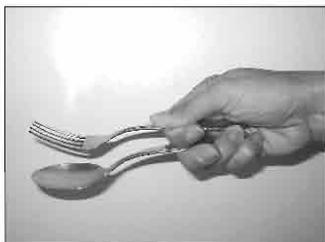
Serviço à francesa

o garçom apresenta uma travessa com os alimentos pelo lado esquerdo do cliente que se serve. Os talheres devem estar voltados para o cliente e a travessa na altura do prato para evitar que alimentos caiam sobre a mesa.



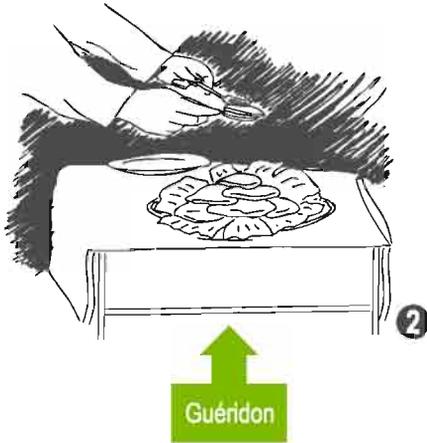
Serviço à inglesa direto

o garçom traz o alimento da cozinha em uma travessa, apresenta ao cliente pelo lado esquerdo e serve a comida com um auxílio de garfo e colher em forma de um alicate.



Serviço à inglesa indireto

o garçom traz o alimento da cozinha em uma travessa, apresenta ao cliente pelo lado esquerdo. Coloca a travessa em uma mesa auxiliar (guéridon) que já tem pratos vazios, monta o prato e serve o cliente pelo lado direito.



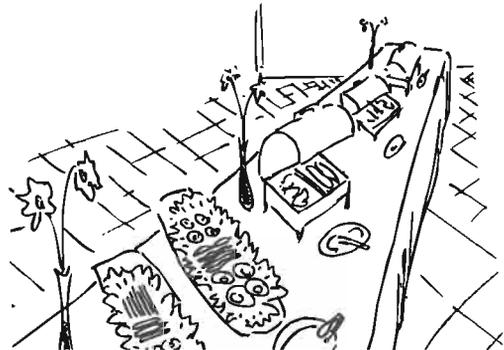
Serviço empratado

o garçom traz o prato já pronto da cozinha e apresenta ao cliente pelo lado direito.



Self Service

os alimentos (entrada, prato quente e sobremesa) ficam expostos em um bufê. Os clientes vão até o bufê, se servem à vontade e depois retornam à mesa. Recomendado para atender muitas pessoas em uma refeição. Cabe ao garçom servir as bebidas, limpar as mesas e estar atento à necessidade de reposição e apresentação do bufê.



Regras para um bom serviço

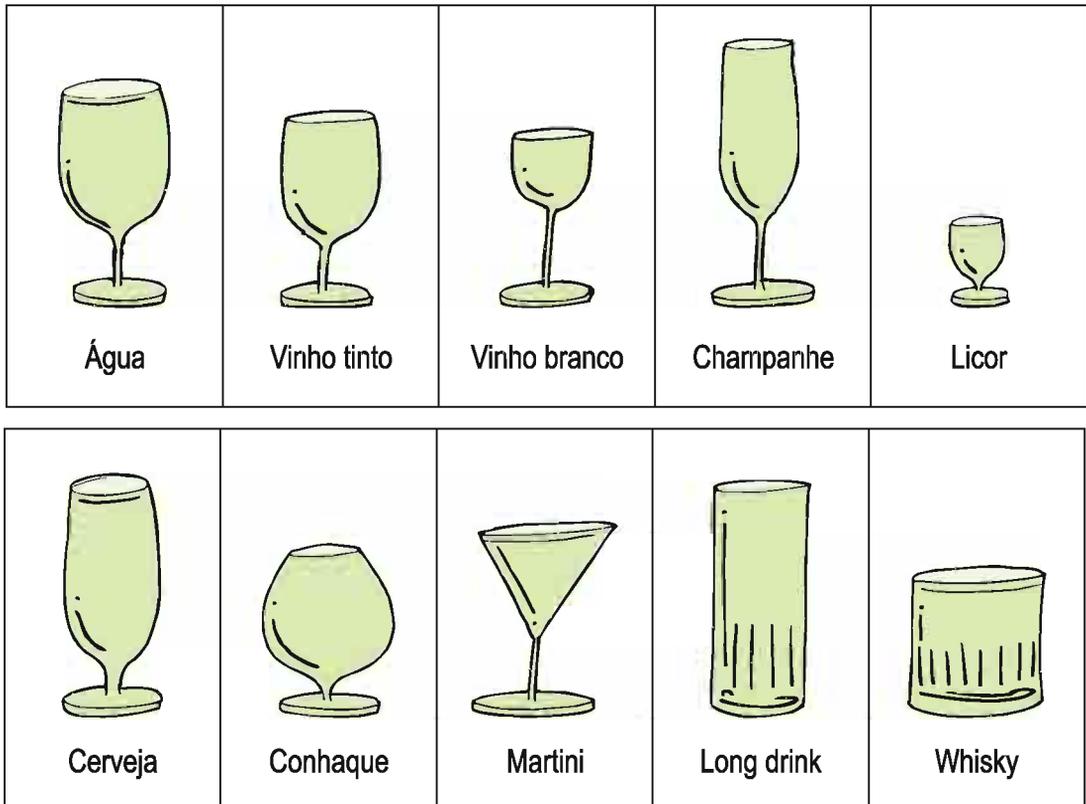
- O garçom deve ter aparência impecável e boa postura, nunca se inclinar sobre o cliente nem sobre os alimentos.
- Use sempre uma bandeja para servir alimentos, bebidas, utensílios, etc ao cliente. Normalmente as bandejas são carregadas pela mão esquerda. Nunca encha a bandeja além da sua capacidade e do peso que você pode agüentar e equilibrar. Mantenha a bandeja sempre limpa.
- A seqüência do atendimento é em regra: primeiro as crianças, depois as mulheres sendo a prioridade das mais velhas, homens e por último o anfitrião.
- A seqüência de um serviço completo é: bebida, salada, sopa, prato principal, sobremesa, cafezinho e licor.
- Sopas podem ser servidas em pratos fundos ou **consomé**.
- Mantenha a mesa sempre abastecida com os complementos e condimentos. Faça sempre uma revisão evitando que copos sujos, garrafas vazias, etc, permaneçam na mesa.
- Bebidas são servidas pela direita do cliente e o copo nunca deve ser preenchido até a borda. Exceto para bebidas que exigem, como parte do ritual (ex: saquê).
- Os pratos limpos devem ser servidos pela direita.
- Ao recolher os utensílios já usados, primeiro retirar os pratos e depois os copos.

Serviços feitos pela direita	Serviços feitos pela esquerda
Prato de mesa, sobremesa, fundo e consomé	Prato de pão e de saladas
Faca de mesa, sobremesa e peixe	Garfo de mesa, sobremesa e peixe
Colher de mesa e sobremesa	Lavanda
Copo e taça em geral	Apresentação de travessas
Serviço de bebidas	Serviço à inglesa direto
Apresentação de vinho	Serviço à francesa
Acender isqueiro	
Serviço à inglesa indireto	
Serviço empratado	
Apresentação do cardápio	

Serviço de bebidas

Em um serviço de restaurante existe uma variedade de bebidas que podem ser servidas. Quantas variedades de bebidas você conhece? Todas elas são servidas no restaurante onde você trabalha?

Observe que, para cada uma delas, existe uma técnica de serviço e um copo específico que deve ser utilizado.



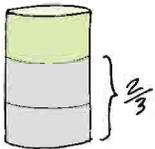
Regras gerais

- A lista de bebidas pode ser apresentada em cardápio separado ou no mesmo dos alimentos.
- O cliente deverá ter um tempo para fazer a sua escolha.
- Conheça sobre cada tipo de bebida oferecida pelo estabelecimento. Assim é possível uma informação ou sugestão correta ao cliente.
- Cada tipo de bebida terá o seu copo adequado ao serviço.

- Sempre pergunte sobre a adição de gelo e açúcar nas bebidas.
- O pedido deve ser registrado na comanda e encaminhado ao bar.
- Servir a bebida em bandeja.
- Estar atento à limpeza das garrafas e latas.
- Depois de colocar, bebidas em garrafa, no copo, gire um pouco a garrafa, evitando que o líquido respingue ou derrame.

Orientações para algumas bebidas:

Suco - normalmente é preparado na copa. Deverá ser servido em copo próprio para suco, sem açúcar. Servir à parte o açúcar e adoçante, a ser colocado pelo cliente de acordo com o seu gosto.

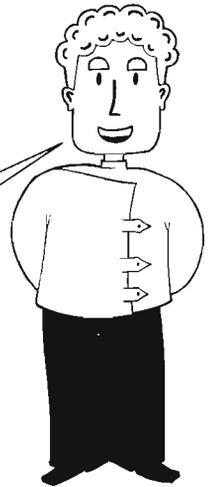


Refrigerante e água - deverão ser abertos na frente do cliente. Nunca encher o copo até à boca (ocupar apenas 2/3 do copo). Evite encostar a boca da garrafa na borda do copo.

Cerveja - a lata ou garrafa deverá ser aberta na frente do cliente. Perguntar se deseja com ou sem espuma. Manter a sobra da garrafa ou lata sobre a mesa, em protetor térmico, ou em caçamba com gelo.

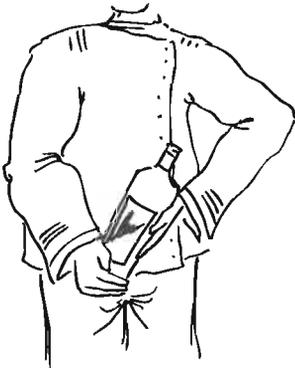
Se o restaurante servir **chope**, estar atento à pressão do gás e à temperatura. Caso apresente alteração, comunicar ao supervisor para ser solicitada a manutenção da chopeira.

Whisky e Vodka - Em uma bandeja colocar a garrafa da bebida, uma caçamba com gelo, uma pinça, o dosador e o copo. Aproximar-se da mesa pelo lado direito, perguntar a quantidade de gelo. Servir o gelo com o copo ainda na bandeja. Colocar o dosador na borda do copo e encher com a bebida. Despejar a bebida no copo. Colocar um guardanapo ou porta copo na mesa e colocar o copo, já com a bebida, sobre ele.

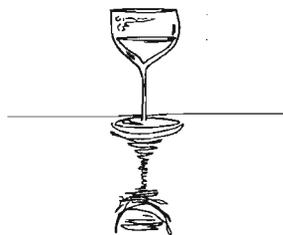


Vinho é um serviço que requer maior formalidade!

- 1) Apresentar, ao cliente que fez o pedido, o vinho ainda fechado, para ele conferir o rótulo.
- 2) Após a confirmação do pedido, abrir a garrafa na frente do cliente. Colocar a garrafa sobre uma mesa auxiliar, cortar e remover o invólucro, retirar a rolha com o auxílio de um saca-rolhas.
- 3) Oferecer um pouco de vinho, para degustação, ao cliente que fez o pedido. Se for uma mulher a realizar o pedido, perguntar primeiro se ela deseja fazer a degustação.



- 4) Se aprovado servir primeiramente as mulheres, depois os homens e por último o cliente que fez o pedido. Se não for aprovado, o vinho deverá ser substituído.
- 5) Não encher a taça até à boca. Durante toda a refeição a taça deverá ter vinho.
- 6) Se o vinho for branco, mantê-lo em balde com gelo, próximo à mesa do cliente. Quando estiver vazia, manter fora do balde e perguntar ao cliente se deseja repetição.
- 7) A cada repetição, começa novo serviço, seguindo o mesmo ritual.





- **Vinho branco** - Servir gelado. Recomenda-se encher a taça até a metade.



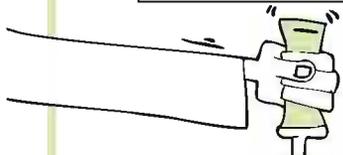
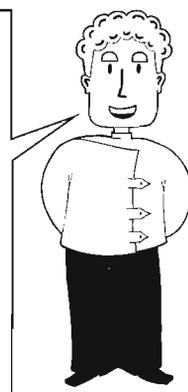
- **Vinho tinto** - Servir frio. Colocar menor quantidade que a do vinho branco. A garrafa também não deverá ficar em caçambas com gelo, pois, não deve ser servido gelado.



- **Champanhe** - Servir gelada. Ao abrir, evitar provocar estampidos. Evitar também o excesso de espuma na taça.

Desembaraçando a mesa:

- 1) O garçom deve estar atento para perceber se o cliente já terminou a refeição. Uma forma de identificar é observar se os talheres estão em descanso sobre o prato por longo período.
- 2) Peça licença e confirme se já pode recolher o prato.
- 3) Retire cestas de pães, travessas, pratos e todos os materiais sujos levando-os para a cozinha, copa ou área de higienização dos utensílios. Cuidado na montagem e no transporte da bandeja com materiais sujos. Faça o serviço de forma organizada e silenciosa.
- 4) Retorne à mesa e, se necessário limpe o excesso de sujeira que possa ter ficado sobre a mesa. Use uma feitiçeira, uma escovinha e pratinho, ou pano limpo e pratinho. Nunca jogue sujeira das mesas no chão.



Serviço **SOBREMESA**

- 1) Já com a mesa limpa, ofereça sobremesa ao cliente.
- 2) Fale das variedades, inclusive se tiver sobremesa diet, e apresente o cardápio.
- 3) Anote o pedido na comanda.
- 4) Encaminhe à cozinha ou copa.
- 5) Leve a sobremesa em bandeja à mesa.
- 6) Sirva a sobremesa.
- 7) Percebendo que o cliente terminou a sobremesa, aproxime-se da mesa, ofereça o cafezinho e/ou um licor.
- 8) O cliente recusando, retire os pratos sujos da mesa e mantenha-se atento à solicitação da conta.

Serviço de cafezinho

- 1) Após a mesa limpa, deixar apenas o copo com água ou com vinho, se o cliente ainda estiver bebendo.
- 2) Colocar a xícara, pires e colherinha à frente do cliente.
- 3) Colocar açúcar e adoçante na mesa.

Serviço de Bufê (self service)

- 1) Como em um serviço de bufê os alimentos ficam expostos em balcões, não há necessidade do garçom servir os pratos prontos ao cliente, ele mesmo se dirige ao bufê e monta o prato com livre escolha.
- 2) Neste tipo de serviço, cabe ao garçom a supervisão do bufê para que os alimentos sejam mantidos dentro dos critérios de temperatura, com boa apresentação e em quantidade suficiente.
- 3) A ele também compete abastecer os balcões com os utensílios apropriados ao serviço; servir bebidas aos clientes; retirar o material usado das mesas e rearrumar, se necessário; atender às solicitações especiais de clientes; estar atento à necessidade de reposição de alimentos, para solicitar à cozinha.

Este é um serviço indicado para eventos com um grande número de pessoas.

Olha a dica!!



Objetos que necessitam de troca:

Talheres que caem:

apanhe um prato de mesa limpo, pegue um talher limpo pelo cabo, coloque sobre o prato, leve até o cliente e coloque na mesa. Pegue o talher que caiu e leve para a área de higienização de utensílios.

Talheres que precisam ser substituídos por troca de cardápio:

apanhe um prato de mesa, forre com um guardanapo e coloque os talheres que serão substituídos sobre ele. Transporte-os até a mesa e coloque-os nos devidos lugares.

Guardanapos que caem:

pegue um prato limpo e, com o auxílio de um alicate pegue e coloque sobre o prato. Transporte o prato até a mesa do cliente, e com o auxílio do alicate pegue o guardanapo e coloque na mesa ao lado do cliente. Pegue o guardanapo que caiu no chão e leve até o local de roupa suja.

Cinzeiros sujos:

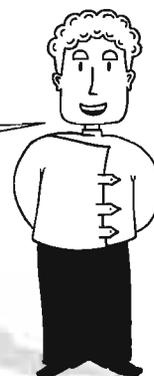
Nunca deixe um cinzeiro sujo ou cheio sobre a mesa do cliente. Traga dois cinzeiros limpos sobre uma bandeja. Coloque um dos cinzeiros sobre o sujo que está na mesa do cliente, cobrindo para que cinzas não caiam sobre a mesa ou sobre o alimento, e transporte para a bandeja. Pegue o cinzeiro limpo e coloque na mesa do cliente. Leve os sujos para área de higienização.

Toalha de mesa que sujou durante a refeição:

Retire os objetos que foram atingidos como talheres, pratos, etc, enxugue o lugar com auxílio de um guardanapo limpo. Se for jogo americano, troque por um limpo. Se for toalha de mesa cubra a mancha com um guardanapo limpo ou troque a toalha, se necessário. Para retirar a toalha, retire os objetos que estão sobre a mesa e coloque em uma bandeja levando para o aparador ou mesa auxiliar. Pegue uma toalha limpa e faça a substituição de forma simultânea com a retirada da suja. Dobre a toalha e reponha a mesa. Leve a toalha suja ao local apropriado para que seja lavada. No caso de sujeiras apenas de migalhas, utilizar uma feiteira.

SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **servir o cliente**.



DESEMPENHO

1 - Pesquise sobre as diversas modalidades de serviço, próprias para um garçom apresentar ao cliente. Apresente aos colegas e supervisor, apontando quais já são utilizadas no seu restaurante.

1 - Em grupo, identifiquem o serviço correto e coerente ao local onde vocês trabalham. Levem suas conclusões ao supervisor e adotem as medidas necessárias para implementar esse serviço.

AVALIAÇÃO

1 - É uma característica de serviço à francesa:

- A) Realizado pela direita do cliente.
- B) Os alimentos são apresentados aos clientes em travessas.
- C) Os pratos individualizados são servidos já montados aos clientes.
- D) O garçom serve o alimento ao cliente.

2 - Para serviço de alimentos e bebidas com um grande número de pessoas o mais recomendado é:

- A) Empratado.
- B) À la carte.
- C) À americana (self-service).
- D) À inglesa.

3 - Recomendação de prioridade para servir cliente. Marque a seqüência correta.

- A) Anfitrião, crianças, mulheres e homens.
- B) Anfitrião, mulheres, homens e crianças.
- C) Crianças, homens, mulheres e o anfitrião.
- D) Crianças, mulheres, homens e o anfitrião.

4 - Utensílio básico, sempre presente em todos os serviços de alimentos e bebidas:

- A) Bandeja.
- B) Colher.
- C) Panela.
- D) Copo.

5 - Em relação ao serviço de bebidas, é correto afirmar:

- A) Ao servir qualquer bebida o copo deve ser preenchido totalmente.
- B) Existe um tipo de copo para cada tipo de bebida.
- C) Latas e garrafas devem ser abertas longe da vista do cliente.
- D) Ao servir bebida em garrafa, encoste a boca da garrafa na borda do copo para evitar pingos.

6 - O serviço de vinho:

- A) Requer maior formalidade.
- B) A garrafa só deve ser aberta após a aprovação do cliente.
- C) Deve ser servida uma pequena quantidade ao cliente que solicitou para ele degustar.
- D) Todas as respostas acima estão corretas.

7 - Após o cliente terminar o prato principal:

- A) O garçom deve apresentar as variedades de sobremesa.
- B) A mesa deve ser limpa de forma discreta sem causar desconforto ao cliente.
- C) Os pratos usados devem permanecer na mesa até o cliente se retirar do restaurante.
- D) O cafezinho deve ser servido de imediato

8 - Em relação ao serviço de bufê é correto dizer:

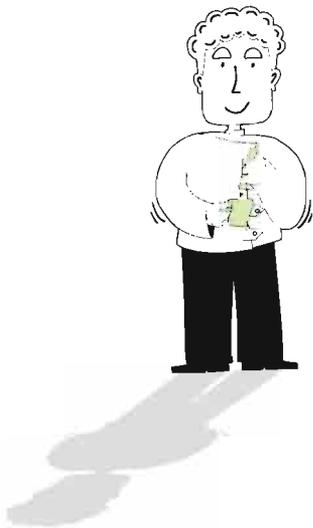
- A) O garçom deve estar atento às necessidades dos clientes.
- B) Cabe ao garçom montar e servir cada prato ao cliente.
- C) Os alimentos ficam expostos em qualquer temperatura sobre um balcão.
- D) É um serviço recomendado quando há poucas pessoas.

9 - É uma característica de serviço empratado:

- A) Os alimentos ficam expostos sobre um balcão, e o cliente se serve.
- B) Os alimentos são servidos ao cliente pelo garçom com o auxílio de um alicate.
- C) O prato vem pronto da cozinha e é servido ao cliente pelo lado direito.
- D) Travessas com alimentos são colocadas na mesa e o cliente se serve.

10 - Coloque a letra "D" ao lado de serviços que são realizados pela direita e "E" para os realizados pela esquerda.

- A) Bebidas ().
- B) Prato de pão ().
- C) Apresentação de cardápio ().
- D) Apresentação de vinho ().
- E) Serviço à francesa ().
- F) Copo e taça ().
- G) Garfos de mesa, peixe e sobremesa ().
- H) Acender isqueiro ().
- I) Prato de mesa ().
- J) Serviço empratado ().

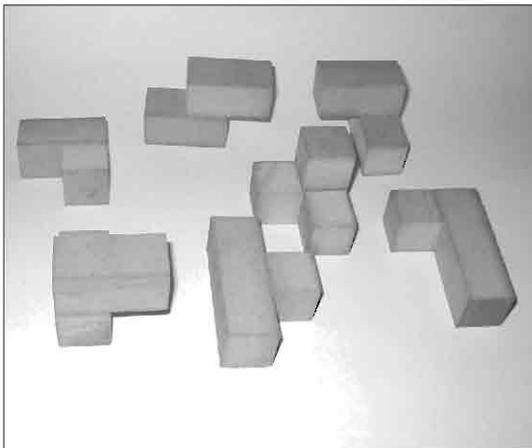


Sessão 6

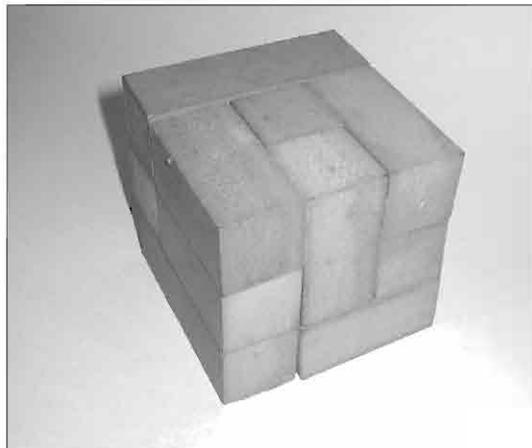
Atuar como elo de comunicação



AQUECIMENTO



Cada um...



...se completa no todo

Atuar como elo de comunicação pressupõe que você faz parte de uma equipe de trabalho. Saber o papel de cada um, estabelecer uma comunicação clara e eficiente e manter uma postura de cooperação são condições importantes para oferecer um serviço de qualidade.



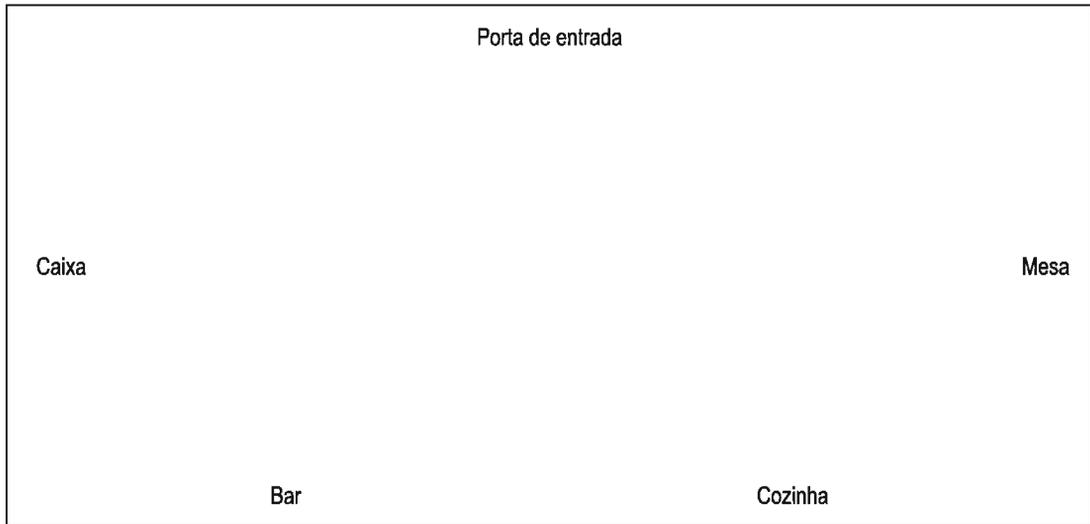
VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Como está montada a equipe de trabalho em seu estabelecimento? Quantas pessoas fazem parte? Quantos setores abrange? Como anda a comunicação entre você e os demais profissionais da equipe?



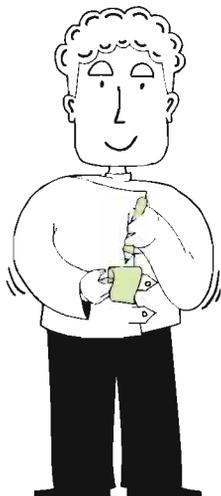
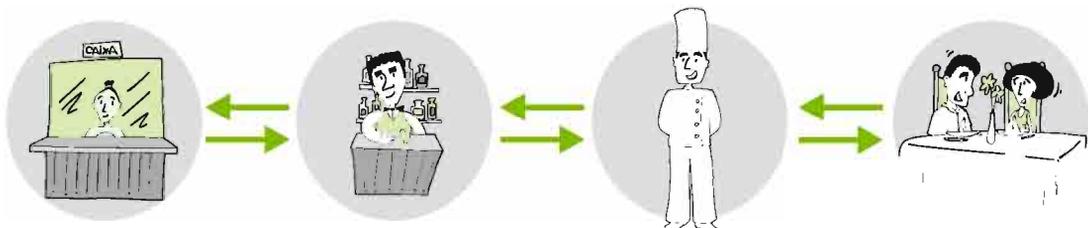
EXERCÍCIO

1 - Desenhe o caminho percorrido por você para atender o cliente, marcando todos seus elos de comunicação: cozinha, bar, caixa, porta de entrada...



2 - Analise os instrumentos e regras estabelecidas para a comunicação entre os setores do local onde você trabalha. Se achar necessário, proponha mudanças, converse com seus colegas. Faça um relatório com suas observações e encaminhe ao seu supervisor.

● → ■ **COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS**



Se você perceber, existe uma comunicação freqüente entre os clientes, a cozinha, o bar e o caixa. É o garçom quem faz esta intermediação.

Já pensou em ter que guardar tudo na memória?

Comanda é o instrumento utilizado pelo garçom, para registrar o pedido feito pelo cliente e passar esta informação para a cozinha, para o bar e para o caixa.

Serve também para controlar os serviços do restaurante.

Quais os tipos de comanda que você conhece? Vamos falar sobre elas?

Comanda manual

É a mais usada. Vem em formato de bloco e cada garçom deve possuir a sua.

Os pedidos são escritos nela, por isso tenha sempre uma caneta.

Normalmente as bebidas e comidas são tiradas em folhas separadas da comanda.

Escreva de forma legível para que os cozinheiros e barman possam entender. Um erro na escrita ou na leitura resultará em erro no pedido e provavelmente na insatisfação do cliente.

Evite rasuras, anote o pedido somente quando perceber que o cliente já tem certeza do que está pedindo. Anote os detalhes de cada pedido.
Ex: filé mal passado.

MESA 31 Nº

1 CANJA (1)

1 FRANGO MODA CASA (2)

1 CREME ASPARGOS (2)

1 FILE COM FRITAS (3)

1 MINISTRONE

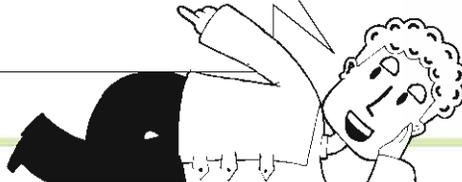
1 FRANGO GRELHADO

10/08
22:00h
JOILSON

TOTAL

cód. 15.400

- 1) Ouça atentamente o pedido.
- 2) Escreva a data e hora do pedido, o número da mesa e o número de clientes da mesa.
- 3) Anote os pedidos seguindo a ordem: entrada e prato principal.
- 4) Escreva a quantidade solicitada de cada prato (no pedido de alimento).
- 5) Identifique os clientes por números.
- 6) Escreva o número do garçom e assine a comanda.
- 7) Repita o pedido para a confirmação do cliente.
- 8) Encaminhe a comanda para o bar ou cozinha.



Comanda eletrônica

A tecnologia também já chegou aos restaurantes através da comanda eletrônica. Nela, o pedido é feito através de um pequeno aparelho eletrônico onde estão registrados todos os itens do cardápio.

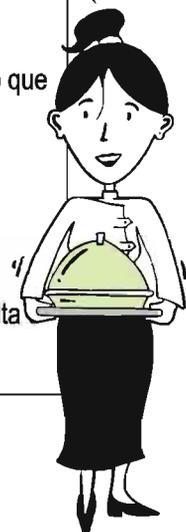
Cada garçom tem seu próprio aparelho ou são instalados terminais em alguns pontos estratégicos do restaurante para o uso de todos. Quando o cliente faz o pedido, o garçom digita o número referente à escolha. Os dados são automaticamente enviados aos terminais que ficam na cozinha, no bar e no caixa. Imagine quantas idas e vindas são evitadas?

No momento do registro algumas observações feitas para a comanda manual deverão ser consideradas: ouça atentamente o pedido do cliente, repita para a confirmação, registre o pedido.

Algumas dicas

- ▶ Mantenha-se informado sobre os produtos e serviços que o estabelecimento coloca à disposição do cliente. Saiba descrever todos os pratos.
- ▶ Identifique o tipo de cliente que está sendo atendido para adequar os serviços prestados. Tente entender a característica de cada um deles. Ex: Um executivo normalmente quer serviço eficiente e rápido, já um cliente em férias, quer conversar mais, saber informações sobre o local, se preocupa com a eficiência, mas nem tanto com o tempo.
- ▶ Apresente todas as variedades de serviço e produtos ao cliente.
- ▶ Deixe o cliente à vontade para escolher, mas esteja atento para perceber se ele está indeciso em relação a algum item.
- ▶ Prepare-se para fazer sugestões quando solicitado, mas evite impor sua sugestão.
- ▶ Não tente vender apenas os produtos mais caros, pois, o mais caro nem sempre será o que satisfará o gosto do cliente.
- ▶ Seja sempre gentil e educado. Fale somente o necessário.
- ▶ Evite ouvir conversas de clientes, e, nunca comente sobre os assuntos que ouviu.

Lembre-se, seu maior objetivo é a satisfação do cliente, pois, cliente satisfeito sempre volta também faz a propaganda positiva do estabelecimento.



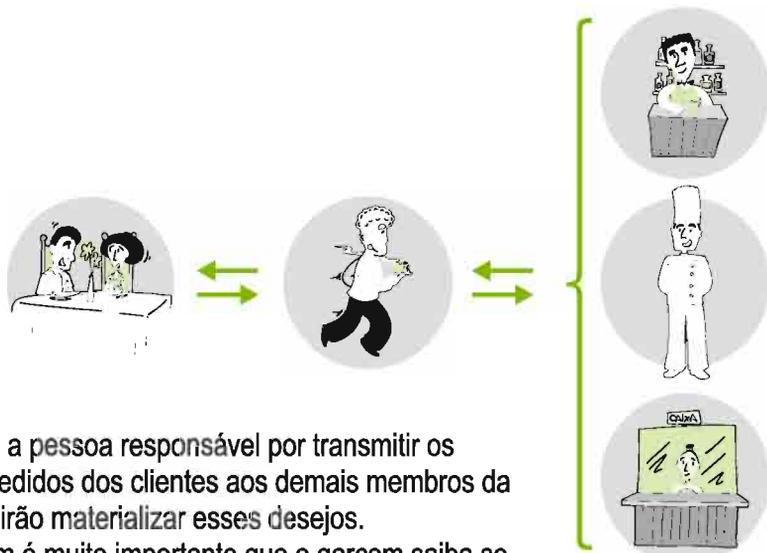
A relação com a cozinha

Você já se deu conta de como os resultados de um restaurante dependem de toda a equipe? Não adianta um bom serviço se a comida não satisfaz ou se no final o cliente se aborrece com a conta.

Estabelecer regras e saber a quem se dirigir em cada situação é importante para que os serviços sejam rápidos e eficientes.

- ▶ Se não houver uma pessoa designada para encaminhar os pedidos já retirados na comanda até a cozinha e o bar, esta tarefa deve ser feita pelo garçom.
- ▶ Conheça quem é a pessoa que estará encarregada de receber as comandas.
- ▶ Entregue a comanda.
- ▶ Explique, caso tenha alguma observação que fuja à regra. Ex: um prato dividido para duas pessoas, troca de guarnição, substituição de algum ingrediente, uma bebida com ou sem gelo, ou qualquer outra observação.
- ▶ Ao retirar o pedido da cozinha ou bar, confira se está de acordo com o que foi comandado.
- ▶ Confira a apresentação e a temperatura dos alimentos.
- ▶ Havendo algum problema, devolva de imediato solicitando a correção.
- ▶ Avise ao cliente sobre uma possível demora no serviço. Explique os motivos e peça desculpas.
- ▶ Retorne para verificar se já está tudo corrigido e leve o pedido ao cliente. Cuidado no transporte para não haver acidentes e lembre-se que uma demora poderá esfriar o alimento.





O garçom é a pessoa responsável por transmitir os desejos e pedidos dos clientes aos demais membros da equipe que irão materializar esses desejos. Sendo assim é muito importante que o garçom saiba se comunicar bem.

Formas de comunicação

<p><u>Escrita</u></p> <p>Usada para anotar o pedido do cliente em uma comanda. Quem vai ler deverá entender o que está escrito.</p>	<p><u>Corporal</u></p> <p>Expressões, gestos e movimentos traduzem desejos e sentimentos. O cliente pode solicitar um serviço ou demonstrar se está satisfeito, apenas através da expressão do seu rosto. Esteja atento e cuidado com as suas expressões.</p>	<p><u>Verbal</u></p> <p>Através de palavras e do tom de voz o garçom vai estabelecer o diálogo com o cliente. Saiba usar as palavras. Perceba se o cliente exige formalidades. Evite as gírias.</p>	<p><u>Eletrônica ou digital</u></p> <p>Usada para passar o pedido do cliente para a cozinha e para o bar. Se for usar, procure desenvolver a habilidade.</p>



DICAS!

Ruídos no restaurante:

Feche os olhos e imagine você em um restaurante com seu (sua) companheiro (a) ou algum amigo. Querem conversar e desfrutar de uma refeição agradável. De repente portas batem, barulho de talheres se tocando, funcionários falam alto, telefone toca insistentemente... Como você se sentirá?

Dessa forma o ambiente interfere na satisfação e impressão que o cliente terá do restaurante.

É necessário tomar alguns cuidados:

- ▶ Evite bater portas. Verifique o seu funcionamento antes da abertura do restaurante para que ela não esteja fazendo barulhos desagradáveis.
- ▶ Ao movimentar louça, talheres, empilhar pratos etc, faça de maneira suave.
- ▶ Polimento de utensílios deve ser feito na copa ou cozinha, nunca no restaurante.
- ▶ Realinhe mesas e cadeiras sem arrastá-las para não provocar barulho.
- ▶ As conversas entre garçons quando acontecem, devem ser em baixo tom de voz.
- ▶ Monitore também o barulho que possa vir da cozinha. Fale com os cozinheiros em caso de excesso de barulho (panelas batendo, conversas entre cozinheiros, etc).



Comida ou bebida derramada sobre o cliente

Quando o cliente ou o garçom deixa cair alimento ou bebida sobre a roupa do cliente, ofereça ajuda para limpar, mas seja muito discreto e só o faça se o cliente aceitar. Ofereça pano umedecido, escovinha, talco para tirar gordura etc. Se foi o garçom quem causou o incidente e o cliente está aborrecido querendo cobrar o prejuízo que terá com a lavanderia ou perda da roupa, chame o seu supervisor para conversar com o cliente.

Hábitos de Segurança Pessoal no Trabalho:

Durante as atividades desempenhadas pelos garçons, eles se expõem a algumas situações que necessitam de atenção especial para evitar acidentes. Siga algumas orientações para manter-se sempre apto ao trabalho.

- ▶ Muitas vezes o garçom precisa entrar em áreas de cozinha e higienização que podem estar molhadas. Use sapatos com solado antiderrapante.
- ▶ Cuidado ao pegar em objetos cortantes. Segure sempre pelo cabo e se for se deslocar de área, deixe a ponta voltada para baixo.
- ▶ Atenção ao pegar em utensílios de louça e vidro. Se estiverem rachados, trincados ou lascados podem causar cortes.
- ▶ Para levantar objeto pesado, adote postura adequada:
 - Separe as pernas na distância dos ombros para manter equilíbrio.
 - Segure o objeto com as duas mãos.
 - Dobre os joelhos (não dobre a cintura).
 - Mantenha as costas retas.
 - Erga o objeto colocando o peso nas pernas.
 - Mantenha o objeto próximo ao corpo.
 - Se o objeto é pesado demais, solicite auxílio.
- ▶ Transportando objetos em carrinho, atenção com a altura e arrume de forma a não atrapalhar a sua visão do caminho. Cuidado com as paredes.
- ▶ Não corra pelas áreas e olhe sempre o caminho que estiver fazendo.
- ▶ Cuidado com portas de vai e vem. Siga sempre os sentidos indicados, principalmente se estiver carregando bandejas.
- ▶ Não carregue bandejas cheias demais.





Curiosidade

“Uma andorinha só não faz verão”

“A união faz a força”

“Um por todos e todos por um”

São ditados populares que incentivam e demonstram a cooperação entre as pessoas. Você lembra de mais algum?

SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **atuar como elo de comunicação**.



DESEMPENHO

Estabeleça, junto com os cozinheiros e demais garçons, códigos ou abreviações para agilizar no momento da retirada da comanda. Exemplo: Filé mal passado poderá ser escrito - Filé M/P; Filé bem passado - Filé B/P; Filé ao ponto - Filé A/P.

Façam um relatório com as sugestões de vocês e encaminhem ao supervisor.

AVALIAÇÃO

1 - O registro do pedido do cliente é feito em:

- A) Comandas.
- B) Qualquer pedaço de papel.
- C) Num bloquinho de notas.
- D) Na memória do garçom.

2 - É um item sem importância para ser registrado na comanda:

- A) O prato e a bebida solicitados.**
- B) A quantidade do pedido.**
- C) O número da mesa.**
- D) O nome do cliente.**

3 - Ao tirar um pedido, a atitude correta é:

- A) Apressar o cliente na decisão.**
- B) Tentar vender o produto mais caro.**
- C) Confirmar com o cliente as opções feitas.**
- D) Inclinar-se sobre o cliente para ouvir melhor.**

4 - Se o cliente fizer um pedido modificando o que está no cardápio o garçom deve:

- A) Apenas anotar na comanda.**
- B) Registrar na comanda e explicar ao cozinheiro.**
- C) Ignorar.**
- D) Modificações nunca são permitidas.**

5 - O garçom deixou cair alimento sobre o cliente. É recomendado que ele:

- A) Peça desculpas e ofereça ajuda.**
- B) Pegue um guardanapo e limpe imediatamente.**
- C) Continue servindo e finja que nada aconteceu.**
- D) Peça ajuda ao supervisor.**

6 - Visando tornar o ambiente do restaurante mais agradável, é correto:

- A) Bater as portas assustando os clientes.**
- B) Manipular utensílios de forma brusca causando ruídos.**
- C) Conversar em alto tom com os colegas garçons.**
- D) Todas as alternativas acima devem ser evitadas.**



Sessão 7

Conhecer a preparação básica de alimentos e bebidas.



AQUECIMENTO



O garçom ou a garçonete não deve limitar sua atenção às suas funções específicas. É importante saber que sua ocupação está intimamente ligada à atuação dos cozinheiros(as), ajudantes e barmen na preparação dos alimentos e bebidas. Além disso, o garçom é responsável pelo marketing e venda dos produtos feitos pelos cozinheiros e barmen. Portanto é preciso conhecer esses produtos e suas composições. Prepare-se para uma breve viagem neste mundo de possibilidades...



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Como é sua atuação na cozinha? Já trabalhou neste setor? Nunca trabalhou, mas se interessa? Não sabe fritar um ovo??



EXERCÍCIO

1 - Escreva abaixo os ingredientes de um dos pratos principais, oferecidos no restaurante em que você trabalha. Peça a ajuda do cozinheiro(a) se for necessário.

2 Descreva os principais ingredientes dos drinks abaixo:













COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

O conhecimento de Cardápio de Bebidas e seus produtos incluem entre outros:

■ *Classificações de bebidas alcoólicas e as principais bebidas que compõem cada uma das classificações:*

- *Destilados (uísque, rum, gim, vodka, sakê, tequila).*
- *Licores.*
- *Vinhos (tinto, branco e champagne).*
- *Bebidas Maltadas (cervejas).*

Tipos mais comuns de Destilados:

Uísques (Destilado de Cereais)

- Uísque Escocês:
 - Puro malte: Glefiddich.
 - Blended 8 anos: Ballantines, Johnny Walker, Red Label, Black and White.
 - Blended 12 anos: Ballantines 12 anos, Johnny Walker, Black Label, Chivas Regal.
- Uísque Nacional:
 - Teachers, Bells.

Em muitos bares os clientes se referem ao modo de servir uísque como: uísque cowboy ou uísque on-the-rocks, ou seja, servido puro ou com gelo.

Vodka (destilado de cereais ou batatas):

- Vodkas Nacionais:
 - Smirnoff, Orloff.
- Vodkas Importadas:
 - Absolut, Stolichnaya, Wyborowa.



Vodka faz parte da composição de vários drinks, mas também é servida pura. Quando servida pura a vodka deve ser servida gelada!!!

Gim (destilado composto de cereais):

- Gim Nacional:
 - Gilbey's.
- Gim Importado:
 - Beefeater, Tanqueray, Gordons.



Tipos mais comuns de Licores:

- Sabor nozes* - Frangelico, Amaretto.
- Sabor frutas* - Creme de Cassis, Grand Marnier.
- Mentolado* - Creme de menta.
- Cremoso* - Baileys original Irish Cream.
- Sabor uísque* - Drambui.
- Sabor Café* - Tia Maria, Kahlua.
- Sabor Chocolate* - Creme de Cacao.

Existem vários tipos de licores, acima estão listados alguns dos licores mais vendidos no mercado brasileiro. O garçom precisa conhecer os tipos de licores disponíveis no seu estabelecimento, assim como o sabor característico de cada um dos licores para melhor descrever o produto aos clientes e consequentemente melhor realizar uma venda sugestiva ao final da refeição.

Vinhos - Tipos de vinhos:

- Vinhos Tintos* - Merlot, Cabernet Sauvignon, Pinot Noir, Malbec.
- Vinho Branco* - Chardonay, Chablis, Sauvignon Blanc.
- Espumantes* - Champagne, ProSecco, Cava.

Principais produtores de vinho:

- Argentina.
- Austrália.
- Brasil.
- Canadá.
- Chile.
- França.
- Alemanha.
- Itália.
- Portugal.
- Espanha.
- África do Sul.
- Estados Unidos.



É importante que o garçom saiba identificar e descrever as informações principais em relação aos vinhos servidos em seu estabelecimento. Algumas destas informações são:

- Nome do vinho.
- Safra.
- Tipo de uva.
- Vinícola.
- País e região de origem.
- Tipo do vinho: tinto, branco, espumante etc.

Todas as informações acima podem ser encontradas no rótulo dos vinhos. Se seu estabelecimento contar com um Sommelier ou um Garçom especializado em vinhos, ele pode ajudar a identificar estas informações. Existem vários sites especializados em vinhos que podem ajudá-lo a se familiarizar com essa bebida tão especial.

Aqui vão alguns deles:

Enciclopédia do vinho: <http://www.e-vinho.com.br/>

Academia do vinho: <http://www.academiadovinho.com.br/>

Drinks

Agora que você já viu os principais tipos de bebidas devemos explorar também o mundo do bar e seus drinks. O garçom deve conhecer todos os drinks contidos no cardápio assim como os drinks clássicos. Vários sites podem ajudá-lo nesta sua tarefa. Seguem dois sites onde você pode iniciar suas pesquisas:

Drinks e Drinks: <http://www.drinksedrinks.hpg.ig.com.br/>

Alquimia dos Coquetéis : <http://www.portaldoscoqueteis.com.br/portal/>

Nestes sites você pode encontrar as respostas ao exercício de preparação de bebidas apresentado anteriormente, assim com receitas para outros drinks surpreendentes como o Tequila Sunrise:



TEQUILA SUNRISE (Tequila Nascer do Sol)

- 1 Dose de Tequila
- cubos de gelo
- 4 doses de suco de laranja
- 2 lances de Grenadine
- 1 fatia de laranja
- 1 cereja ao Maraschino

Despeje a Tequila sobre o gelo. Misture com o suco de laranja. Acrescente o Grenadine. Decore com a fatia de laranja e a cereja. Sirva com um canudo.

Preparação básica de alimentos

Para melhor vender e servir os pratos do cardápio, o garçom deve conhecer a nomenclatura básica utilizada em restaurantes, os cortes de carnes mais comuns, os molhos mais utilizados e os termos mais empregados nos restaurantes:

Abaixo estão alguns destes termos:

1 - Cortes de carnes



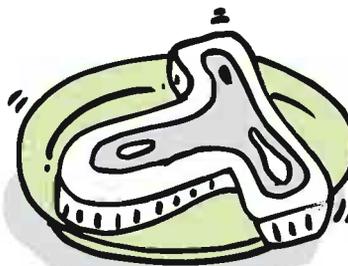
■ Bovina

- T- bone steak
- Escalope
- Filet mignon
- Baby-beef
- Picanha
- Contra-filé



■ Suína

- Picanha
- Bisteca
- Costela





■ **Carneiro/Cordeiro**

- Carré
- Costela
- Paleta



■ **Peixes**

- Filé
- Posta

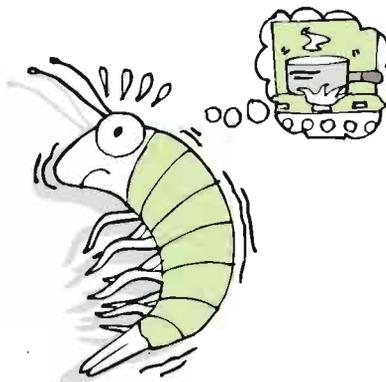
Peça ao chefe da cozinha ou ao cozinheiro do seu estabelecimento que demonstre, para a equipe do salão, os diversos tipos de cortes listados acima, inclua também outros cortes disponíveis no cardápio do seu restaurante.

2 - Tipos de frutos do mar



■ **Moluscos**

- Polvo
- Lula
- Ostras
- Mariscos



■ **Crustáceos**

- Lagosta
- Camarão
- Caranguejo

Quais dos frutos do mar acima listados você serve em seu restaurante? Como é que eles são preparados?

3 - Tipos de molhos (e sua composição principal).

Segue lista de alguns dos molhos clássicos mais comuns:

- *Molho Béarnaise* - molho com base de gemas de ovos, manteiga e vinho branco.
- *Molho Béchamel* - leite e roux (mistura de farinha de trigo e manteiga), noz moscada.
Também conhecido como Molho Branco.
- *Molho Madeira* - molho escuro (molho espanhola, rôti ou demi-glace) finalizado com vinho madeira (champignon fatiados opcional).

- *Molho Poivre* - molho escuro (molho espanhola, rôti ou demi-glace) com pimenta do reino em grãos.
- *Pesto* - nozes (normalmente pinoli) manjericão fresco, azeite de oliva, alho e queijo parmesão.

Estes são apenas alguns dos molhos mais comuns, liste abaixo outros molhos que aparecem no cardápio do seu restaurante e peça aos cozinheiros que ajudem na descrição dos ingredientes:

● SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre a **preparação básica de alimentos e bebidas**.



↑ DESEMPENHO

1 - Reveja a receita que você escreveu no Exercício 1 e planeje um dia com seus colegas da cozinha, para participar da sua realização. Depois, faça a sugestão desse prato aos seus clientes, preparado para responder qualquer dúvida. Faça isso com outros pratos, se possível.

2 - Registre aqui os aprendizados mais significativos, preparando este alimento com seus legas, para o desempenho de sua ocupação.

AVALIAÇÃO

1 - Bebidas alcoólicas destiladas mais comuns são:

- A) Vodka, uísque, gim.
- B) Vodka, vinho, gim.
- C) Uísque, vinho, licor.
- D) Uísque, licor, cerveja.

2 - Cortes de carne suína:

- A) Picanha, bisteca, paleta.
- B) Picanha, bisteca, costela.
- B) Bisteca, contra-filé, paleta.
- C) Costela, contra-filé, paleta.

3 - Conhecer a preparação básica de alimentos e bebidas é importante para o garçom porque:

- A) Permite que ele responda com segurança qualquer dúvida sobre o cardápio, além de estimular a venda sugestiva.
- B) Ele pode ser um substituto na cozinha, quando for necessário.
- C) Ele pode dar palpito no pedido dos clientes.
- D) Permite que ele se comunique, eficientemente, com a equipe da cozinha.

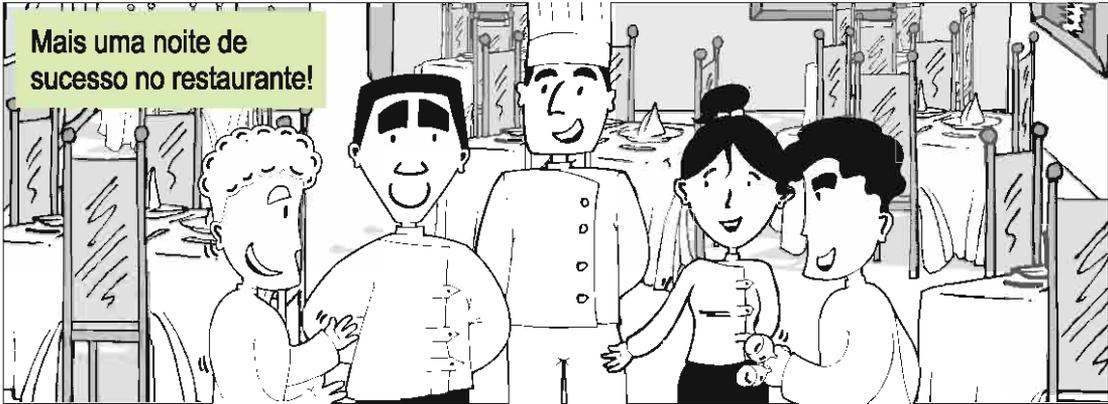


Sessão 8

Finalizar os serviços.



AQUECIMENTO



Nada melhor do que terminar um dia de trabalho satisfeito. Finalizar os serviços é a competência abordada aqui. A seguir algumas atividades para refletir e exercitar habilidades e conhecimentos sobre esta parte de seu dia.

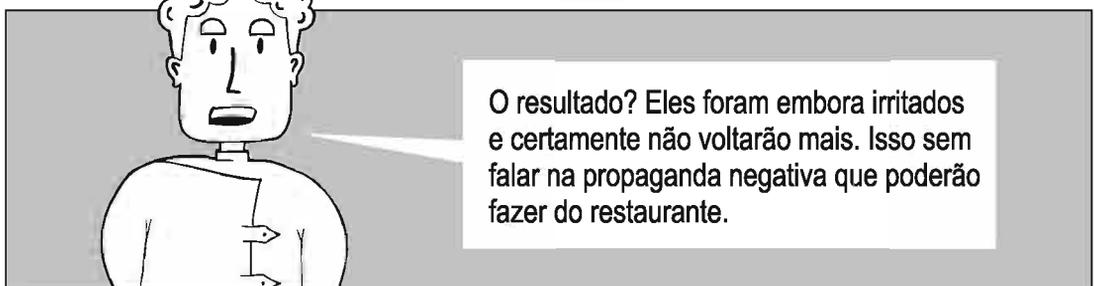


VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

1 - Em seu restaurante como funciona o sistema de fechamento de contas? Quais os cuidados que você costuma ter para evitar problemas e garantir um encerramento de serviços tranqüilo?

2 - Resuma com uma frase o resultado de um bom dia de trabalho de um garçom.

 EXERCÍCIO



1 - Avalie a cena descrita acima, liste os erros e descreva como você finalizaria esse atendimento para que tais situações fossem evitadas.

2 - Na sua opinião, qual a impressão que estes clientes tiveram desse restaurante? Qual a probabilidade de retornarem em uma próxima oportunidade? Como esta situação se reflete no empreendimento e para os funcionários?

3 - Observe o desenho do restaurante abaixo, depois de um dia inteiro de trabalho. Registre a seqüência das ações que você realizaria para limpar o local, preparando-o para o dia seguinte.



● + ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Finalizando o serviço

■ Após a realização de todas as etapas do serviço, certifique-se de que o cliente não deseja algo mais.

- Afaste-se um pouco da mesa e aguarde o cliente solicitar a conta, pois, essa iniciativa sempre deve partir do cliente.
- Uma vez que o cliente solicita a conta, o garçom deve solicitar ao caixa que faça o fechamento da mesa.
- Confira a conta. Verifique se os itens foram cobrados corretamente: se os preços estão de acordo com os escritos no cardápio; se a soma está correta.

Como estão as suas habilidades numéricas? Elas têm uma importância muito grande neste momento. Faça uma revisão sempre que se sentir inseguro



- Coloque a nota no porta-nota e apresente ao cliente de forma discreta. Deve ser colocado do lado direito do cliente que pediu a conta ou no centro da mesa.
- Afaste-se da mesa e aguarde o cliente solicitar para que faça o pagamento.
- Esteja ciente de todas as formas de pagamento (dinheiro, cheque, cartão etc), que o estabelecimento dispõe, para esclarecer os clientes. Este é um momento que exige muita atenção e discrição do garçom.
- Se o pagamento for feito em dinheiro, confira o troco. Coloque dentro do porta-nota junto com o recibo e entregue ao cliente que efetuou o pagamento.
- No caso de gorjeta, aguarde o cliente se retirar do restaurante para que seja recolhida.

Qual a regra para o tratamento de gorjetas adotada pelo seu restaurante? Lembre-se de que ela deverá ser cumprida. Se você discorda, ou tem dúvidas, converse com o seu supervisor.



Algumas Normas:

- Os funcionários têm permissão para ficar com suas gorjetas.
- Os funcionários partilham com alguns colegas.
- As gorjetas são somadas e divididas igualmente para todos.

Avaliando a satisfação do cliente

Em alguns estabelecimentos há um sistema formal de avaliação de satisfação do cliente (questionário). Através dele o cliente tem a oportunidade de informar a sua impressão sobre os serviços e produtos oferecidos. Pode também fazer comentários (elogios, sugestões ou reclamações).

Nº _____

Pesquisa da Casa

Preencha nossa pesquisa e concorra a brindes especiais:
 - 1 bilhã com café da manhã para 2 pessoas no Hotel Fazenda Lisa Malor no dia 08/01/2005.
 - 2 cestas de sabonetes artesanais.
 - Cofes hidratantes.
 - Sais e arranhos natalinos.

1) De a sua opinião sobre:

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meus pratos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meu cardápio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O atendimento dos nossos garçons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nossos banheiros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nossa localização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Que dia da semana você prefere vir?
 terça quarta quinta sexta sábado domingo

3) Qual é o seu prato preferido do cardápio?

4) Qual item você incluiria no nosso cardápio?

5) Numere por ordem de preferência a que considera melhor no Casa Amarela?

Amplamente	<input type="radio"/>	Muito	<input type="radio"/>	Bom	<input type="radio"/>	Insatisfatório	<input type="radio"/>
Interações	<input type="radio"/>	Atendimento	<input type="radio"/>	Preço	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

6) Dê algumas sugestões:

Data de nascimento: _____ tel: _____
 E-mail: _____
 e-mail: _____

Obrigado!!

Formulário de avaliação:

- Normalmente é entregue após a finalização de todos os serviços, no momento em que ele aguarda a conta.
- Sempre tenha uma caneta disponível para o cliente usar.

Quando não existe um questionário de avaliação, o garçom pode fazer verbalmente, com frases sugestivas que permitam uma oportunidade para o cliente falar se for de sua vontade.



Portando-se perante reclamações

Todos os estabelecimentos que vendem ou prestam serviços estão sujeitos a reclamações e insatisfação por parte do cliente. O diferencial é a forma como estas reclamações são tratadas.

Lembre-se, o garçom está sempre na linha de frente, é importante estar preparado para situações de reclamação.

- 1) Mantenha a tranqüilidade.
- 2) Escute o que o cliente tem a dizer sem interromper.

3) Reconheça o erro, se houver, sem procurar justificativas.

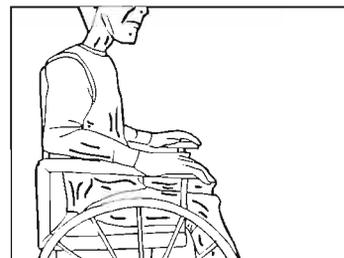
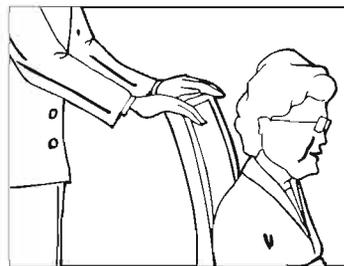
4) Resolva o problema, e desculpe-se com o cliente.

5) Se não estiver a seu alcance, peça licença e comunique de imediato ao seu supervisor. Relate todo o fato para que o supervisor já chegue ao cliente com uma solução.



A saída do cliente

- Auxilie o cliente no momento de deixar a mesa.
- Tenha uma atenção especial com as crianças, as senhoras e as pessoas com necessidades especiais.
- Verifique se os clientes não estão esquecendo nada (bolsas, embrulhos etc).
- Encaminhe o cliente até a saída e agradeça pela presença.
- Retorne às suas atividades.



O fechamento do restaurante

Após a saída de todos os clientes, algumas tarefas deverão ser realizadas visando manter a organização do restaurante para o funcionamento do dia seguinte.

- Recolha todo material sujo do restaurante e leve até a área de higienização.
- Não permita que nenhum material com restos de alimentos fique dentro do restaurante para ser retirado no dia seguinte. Desta forma evitará que pragas se sintam atraídas e o restaurante fique com cheiro desagradável.
- Os aparadores devem ser arrumados.
- Retire toalhas ou jogos americanos sujos das mesas. Encaminhe ao local estabelecido pelo supervisor.

- Mantenha mesas e cadeiras organizadas de forma a facilitar a limpeza do piso, pela equipe responsável por esta tarefa.
- Desligue aparelhos elétricos, ar condicionado ou qualquer outro equipamento que se faça necessário.
- Apague as luzes.
- Feche as janelas e portas.

Dicas

Objetos esquecidos no restaurante pelo cliente:

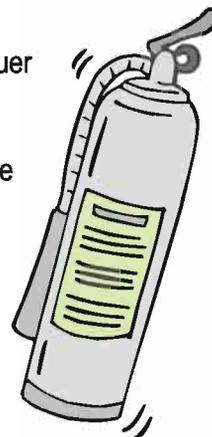
- Dizem que guarda-chuva foi feito para ser esquecido. Quantos já foram deixados por clientes no restaurante em que você trabalha?
- O estabelecimento no qual você trabalha tem alguma regra para o tratamento de objetos esquecidos por clientes?
- Sugerimos a criação de uma planilha onde possa ser registrado todo objeto esquecido e que seja de conhecimento de todos os funcionários. Assim, quando o cliente retornar para buscar, em horário diferente do turno de trabalho do garçom que encontrou, poderá ter seu objeto devolvido. Se for objeto de valor (carteira, jóias, outros), o supervisor da área deve ser informado imediatamente.



Emergências:

Casa cheia, clientes satisfeitos, todos trabalhando em harmonia, de repente..... um cliente passa mal, ou alguém grita FOGO..... O que fazer? Como se comportar?

- Situações de emergência são imprevisíveis e podem acontecer a qualquer momento.
- Manter-se calmo é fundamental para compreender qual a ação que deve ser tomada em cada situação.
- Cada casa tem as suas normas para situações de emergência. É indispensável que você as conheça.
- Saiba onde fica a lista de telefones úteis (bombeiro, polícia, hospitais, serviço de ambulância, outros).



- Conheça as saídas de emergência do restaurante.
- Se um cliente passar mal, ofereça ajuda imediatamente e chame o seu supervisor.
- Um curso de primeiros socorros e participação numa brigada de incêndio é importante para quem trabalha com o público. Pode lhe deixar mais seguro em situações de imprevistos.



CURIOSIDADE

As reclamações mais comuns em restaurantes:

- Comida ou bebida que não corresponde ao que foi pedido.
- Temperatura inadequada do alimento.
- Prato do cardápio em falta.
- Serviço lento.
- Bebida ou comida estragadas.
- Falta de higiene.
- Reservas não cumpridas.
- Demora na apresentação da nota.
- Erro na nota.

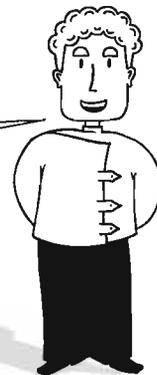


Compare com o seu restaurante. Estas são as reclamações mais comuns? O que você normalmente faz para evitá-las?



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **finalizar os serviços**.



DESEMPENHO

- 1) Reúna-se com seus colegas de trabalho e discutam sobre as experiências vividas por vocês, onde clientes saíram satisfeitos e insatisfeitos do restaurante. Liste os elogios e as reclamações mais comuns. Discuta como tratar as reclamações.
- 2) Ainda em grupo, elaborem um questionário para medir a satisfação de seus clientes, determinem um período para aplicação e por fim, analisem os resultados apresentando ao supervisor.

AVALIAÇÃO

1 - Posicionamento recomendado ao garçom, após a finalização dos serviços e espera pela solicitação de fechamento da conta:

- A) Na cozinha.
- B) Na porta de saída do restaurante olhando o movimento da rua.
- C) Próximo à mesa do cliente aguardando ser chamado.
- D) No bar.

1 - Após receber do caixa, a conta do cliente, o garçom:

- A) Avalia se os itens e valores cobrados estão corretos e depois entrega a conta ao cliente.
- B) Entrega imediatamente a conta ao cliente sem fazer verificações.
- C) Entrega ao maître para que ele avalie a conta.
- D) Entrega ao cliente e deixa que ele verifique a conta e chame se tiver algum erro.

3 - A quem entregar a conta e de que forma?

- A) À pessoa mais idosa e no centro da mesa.
- B) À pessoa mais nova e pelo lado esquerdo.
- C) À pessoa que solicitou a conta e pelo lado direito da mesma.
- D) A qualquer cliente da mesa, sem regra.

4 - Para avaliação da satisfação do cliente o garçom:

- A) Entrega o formulário de satisfação, se o restaurante tiver.
- B) Estimula comentários através de perguntas ao cliente, sem insistência.
- C) Observa o comportamento do cliente, pois, neste momento ele pode emitir sinais de insatisfação.
- D) Todas as respostas acima estão corretas.

5 - É comportamento adequado perante a reclamação de clientes:

- A) Mostrar que o cliente está errado.
- B) Nunca assumir o erro do restaurante, mesmo que tenha acontecido.
- C) Não comentar com o supervisor, pois, ele nunca deve ficar sabendo dos clientes insatisfeitos.
- D) Nenhuma resposta acima.

6 - Como o garçom deve proceder quando o cliente já pagou a conta e está levantando da mesa para se retirar do restaurante:

- A) Abandonar o cliente e atender outros clientes.
- B) Auxiliar o cliente a se retirar da mesa, observar se estão levando todos os pertences, encaminhar até a saída do restaurante e se despedir agradecendo.
- C) Mesmo que perceba que os clientes estão esquecendo algo, ignorar.
- D) Aguardar ao lado da mesa e só auxiliar os clientes se tiver recebido gorjeta.

7 - Antes de fechar o restaurante e ir embora a limpeza é importante para:

- A) Evitar que restos de alimentos atraíam pragas.
- B) Evitar cheiro desagradável no dia seguinte.
- C) Deixar o restaurante preparado para o dia seguinte.
- D) Todas as respostas acima estão corretas.

8 - São fatores críticos de sucesso na relação garçom para com o cliente:

- A) Transmitir confiança quando pegar em dinheiro, cheque ou cartão do cliente.
- B) Ser lento na solução dos problemas.
- C) Nunca dar sugestão, mesmo quando solicitada.
- D) Nunca tratar clientes de forma diferenciada mesmo que a situação exija.

9 - São fatores críticos de sucesso na relação garçom para com o estabelecimento:

- A) Esconder as ocorrências desagradáveis, com clientes.
- B) Cumprir todos os procedimentos de organização, limpeza, e de serviço.
- C) Descuidar dos materiais, pois, não são do garçom.
- D) Trabalhar do jeito que achar correto.

10 - Assinale um comportamento indesejável de um garçom:

- A) Observar o cliente todo o tempo que ele estiver no restaurante para antecipar-se ao atendimento de suas necessidades.
- B) Buscar intimidade com o cliente puxando conversa a todo momento .

- C) Transmitir confiança ao cliente, principalmente no fechamento da conta.**
- D) Avaliar a satisfação do cliente.**

11 - Em uma situação de emergência:

- A) É impossível não se apavorar.**
- B) Se proteja.**
- C) Esconda do cliente.**
- D) Se mantenha calmo para tomar a melhor decisão.**

12 - Ao perceber que uma cliente esqueceu a bolsa sobre a mesa do restaurante:

- A) Deixe no mesmo lugar para ver se ela volta para pegar.**
- B) Pegue e informe ao supervisor para que seja feito o registro.**
- C) Pegue e guarde no seu armário até a cliente procurar para devolver.**
- D) Leve para sua casa pois é o lugar mais seguro.**



Finalizando...



Você acabou de completar o caminho elaborado para o exercício das competências necessárias, tornando-se um(a) profissional preparado(a) para a Certificação Profissional na Ocupação de **Garçom ou Garçonete**. Além disso, durante as sessões de aprendizagem percorridas, você aprimorou seus conhecimentos, adquiriu novas atitudes e habilidades para atuar com destaque no empreendimento em que trabalhar.

Porém, sua qualificação não acaba por aqui. Agora você tem nas mãos muitas possibilidades para melhorar o desempenho na sua ocupação. Durante as 08 sessões de aprendizagem percorridas, você realizou **atividades para promover a excelência em serviços**. A etapa **Desempenho** proporcionou atividades de intervenção no local de trabalho, onde você produziu materiais importantes para continuar promovendo a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente.

Sessão de aprendizagem	Desempenho
Sessão 1	<ul style="list-style-type: none"> - Verificação das condições de segurança, higiene e hospitalidade do restaurante. - Avaliação da apresentação pessoal da equipe de garçom. - Sugestões para melhorar a qualidade no atendimento.
Sessão 2	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa sobre técnicas usadas para a distribuição dos utensílios na mesa.
Sessão 3	<ul style="list-style-type: none"> - Observação e análise sobre a recepção e acomodação dos clientes no restaurante.
Sessão 4	<ul style="list-style-type: none"> - Observação, análise e sugestões para o cardápio utilizado no restaurante.
Sessão 5	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa sobre as diversas modalidades de serviços, próprios para um garçom apresentar ao cliente.
Sessão 6	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de códigos e abreviações para agilizar a comunicação entre garçons e cozinha.

Sessão 7

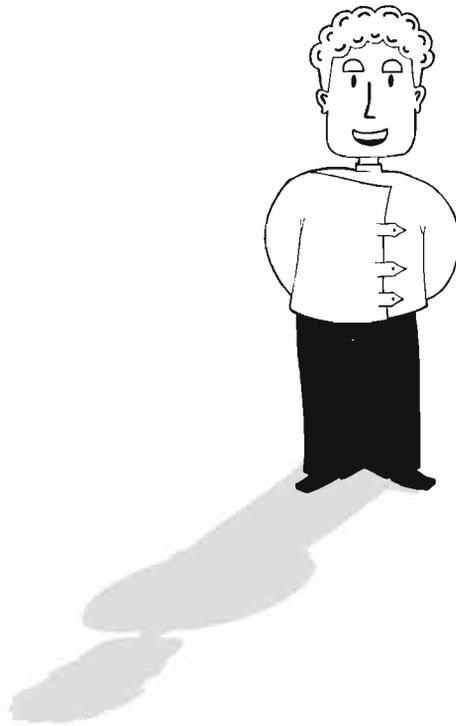
- Preparação de um prato do cardápio com a equipe da cozinha.

Sessão 8

- Criação de um questionário para medir a satisfação dos clientes.

Você pode também dar continuidade a alguma atividade realizada que foi mais prazerosa ou que provocou uma mudança bem positiva. Continue planejando seus estudos e tarefas, transformando seu local de trabalho num verdadeiro espaço de aprendizado e aperfeiçoamento constante.

Bom trabalho!



Glossário

Aparador - Móvel pequeno que fica em local estratégico do restaurante. Nele são colocadas pequenas quantidades de materiais para uso durante o serviço.

Cardápio - Lista variada de alimentos e bebidas servidos em um restaurante.

Chafing dish - Equipamento de diversas formas e tamanhos para realizar o banho maria e manter alimentos quentes em um bufê.

Cloche - Utensílio que serve para cobrir o prato com o alimento, a ser transportado da cozinha até o cliente.

Consomé - Utensílio utilizado para servir caldos e sopas.

Guéridon - Carrinho utilizado como apoio para serviço de mesa.

Host - Anfitrião, pessoa que fica na entrada do restaurante e cuida da recepção dos clientes.

Hostess - Anfitriã (ver a palavra "host").

Lounge - Sala de estar, um salão mobiliado com sofás, localizado em restaurante ou hotel, onde são servidos drinks.

Maitre - Aquele que coordena e supervisiona a equipe e os serviços de um restaurante.

Ménage - Conjunto de utensílios para colocar sal, azeite, pimenta, etc. levados à mesa durante o serviço.

Mise en place - Expressão de origem francesa que significa arrumação, colocar em ordem. É o conjunto de trabalhos, previamente executados, para colocar o local, os objetos, os alimentos e as bebidas em ordem.

Praça - Divisão imaginária do restaurante agrupando um conjunto de mesas que estará sob a responsabilidade de determinado garçom.

Rèchaud - Suporte de panelas ou travessas utilizado para manter alimentos quentes.

Gabarito

Sessão1: 1-b; 2-c; 3-c; 4-d; 5-b; 6-a

Sessão2: 1-b; 2-c; 3-d; 4-d; 5-d; 6-a

Sessão3: 1-b; 2-c; 3-d; 4-c; 5-b; 6-b; 7-b; 8-c; 9-c

Sessão4: 1-d; 2-a; 3-d; 4-d

Sessão5: 1-b; 2-c; 3-d; 4-a; 5-b; 6-d; 7-b; 8-a; 9-c; 10-D/E/D/D/E/D/E/D/D/D

Sessão6: 1-a; 2-d; 3-c; 4-b; 5-a; 6-d

Sessão7: 1-a; 2-b; 3-a

Sessão8: 1-c; 2-a; 3-c; 4-d; 5-d; 6-b; 7-d; 8-a; 9-b; 10-b; 11-c; 12-b