

Atendimento aos Clientes no Serviço de Restauração



Sérgio Oliveira

Atendimento ao Cliente

Atendimento ao Cliente - é o ato de “*atender*”.

É dar, prestar atenção, tomar em consideração, acolher com atenção ou cortesia. É ter consideração, zelo, delicadeza. Essas são definições básicas que fazem toda a diferença no relacionamento com o cliente.

Cliente

O cliente - é a pessoa que determina o sucesso do seu estabelecimento. O Cliente, no fundo, sempre tem razão. É claro que existem exceções. São eles que pagam o seu ordenado no final do mês.

Dicas de abordar o Cliente para realizar o atendimento:

- 1.** Seja acessível, tenha sempre um sorriso e não se esconda. Esteja sempre visível e disponível.
- 2.** Tenha uma aparência cuidada. Tenha sempre a sua farda apresentável e bem cuidada.
- 3.** Não aborde o cliente com palavras negativas do tipo “não temos ou não sei. Seja simpático e cumprimente sempre o seu cliente de uma forma acolhedora, perguntado em que posso ser útil.

Serviço de Restauração/Perfil

O técnico de restauração - é o profissional que, no domínio das normas de segurança e higiene alimentar, planifica, dirige e efetua o serviço de comidas e bebidas de mesa e balcão, em estabelecimentos de restauração e em unidades hoteleiras

As atividades principais a desempenhar por este técnico são:

Verificar e preparar as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de restaurante e bar;

Efetuar o arranjo da sala de refeições e a preparação dos equipamentos e utensílios do serviço de mesa, de acordo com as características do serviço a executar;

Perfil do desempenho do profissional ao Atender o Cliente:

Acolhimento, acomodação e entrega das cartas ao cliente.

Efetuar o serviço de bar, atendendo clientes à mesa e ao balcão, servindo bebidas simples ou compostas e pequenas refeições ligeiras

Efetuar a faturação do serviço prestado.

Receção dos clientes com necessidades especiais

Demonstrar interesse e atenção pelo bem-estar do cliente.

Acolher com cordialidade e empatia.

Identificar expectativas interesses e necessidades do cliente.

Oferecer opções durante o atendimento.

Atender com eficiência rapidez e simpatia.

Dar informações que são necessárias ao cliente para que assim contribuam para o seu conforto e confiança.

Atender de acordo com os padrões propostos por cada estabelecimento.

Princípios de um bom atendimento ao cliente

Um bom atendimento vai muito além de ser simpático e atencioso.

Assim como ser honesto, tratar bem os clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que quer fazer de sua empresa um sucesso.

A captação de novos clientes tem tudo a ver com o bom atendimento que sua empresa presta hoje.

1. Entenda seu cliente

Não há como atendermos um cliente se não soubermos o que ele realmente procura. Por isso, é importante que, em cada atendimento esteja consciente das motivações que levaram o cliente a escolher o nosso estabelecimento.

Faça perguntas, investigue, e coloque-se no lugar do cliente. Isto ajudará a resolver os problemas com mais rapidez e eficiência.

2. Sinta prazer em servir

Atender é servir. Por isso é importante que sua empresa contrate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas.

O atendimento ao cliente deve ser feito com satisfação e orgulho em servi-lo de forma a que o cliente possa vir mais vezes ao nosso estabelecimento chamando assim de fidelização.

Quando um cliente é bem atendido é certo que ele vai falar bem do serviço do empregado de mesa, demonstra assim a vontade de querer voltar numa próxima vez.

3. Não se deve atender o cliente com antipatia

No atendimento devemos ser simpáticos **e afáveis**, mas nunca **antipáticos**.

Simpatia: é ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo.

Empatia: é colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo.

Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo.

4. Mantenha a comunicação

S.C.O.T: Significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência.

No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta.

É importante que durante o serviço de mesa a nossa comunicação seja clara e objetiva de forma que não haja confusão por parte do nosso cliente.

O cliente não gosta de dúvidas ou incertezas em relação ao pedido. Nem sempre temos as informações necessárias, mas enrolar ou inventar não é solução. Se precisar, peça ajuda a um superior hierárquico.

5. Não abandone seu cliente

Acompanhe o cliente do princípio ao fim do seu serviço, de forma a que ele se sinta confiante do seu serviço e dessa forma ele possa avaliar o seu atendimento contribuído com uma gratificação pelo seu desempenho profissional

Mau Atendimento

Quando o cliente se considera ter sido mal atendido, a nossa preocupação é procurar rapidamente uma solução para que ele não pense que a nossa equipa não sabe desempenhar as suas funções.

Consequências de um mau atendimento:

Não volta.

Fala mal do nosso estabelecimento nas redes sociais.

Não recomenda a nenhum amigo ou familiar

Não contribui com gratificação

Etc...

Em termos da aparência

- *Estar presente no seu posto
- *Ter sinais de higiene pessoal diária
- *Ter o cabelo sempre penteado e protegido
- *Ter a barba sempre feita ou aparada
- *Ter as unhas sempre curtas
- *Ter uniforme adequado, limpo e sem sinais de desmazelo
- *Evitar adornos excessivos
- *Evitar maquiagem excessiva e utilização de perfumes intensos.

Em termos da expressão corporal

- 1- É essencial saber olhar e ouvir
- 2- Colocar as mãos ao longo do corpo ou atrás das costas, mostrando disponibilidade para ouvir e compreender; evitar cruzar os braços.
- 3- Ter uma expressão facial de empatia, com um sorriso tranquilo
- 4- Sorrir enquanto se fala e se ouve
- 5- Mostrar atenção exclusiva para o cliente
- 6- Mostrar interesse no que se ouve
- 7- Para além do seu cliente, de uma forma discreta devemos sempre estar com atenção aos outros clientes na sala de forma a que eles se sintam acompanhados.
- 8- Mostrar disciplina e respeito entre colegas, e para com as chefias, em qualquer situação em que seja necessário solicitar ajuda de outro colega ou chefe da equipa
- 9- Mostrar conhecimento firme sobre a carta de restaurante e de bar desde das comidas e os seus acompanhamentos, dos cocktails de autor, e clássicos.

Em termos da Voz

- 1- Falar de forma clara e natural
- 2- Falar de forma educada e devagar
- 3- Falar com convicção sem ser bombástico
- 4- Evitar palavras muito técnicas
- 5- Usar palavras simples e de fácil compreensão
- 6- 6- Repetir a informação, sempre que o cliente parecer ter dúvidas
- 7- Sorrir enquanto se fala, pois transmite simpatia
- 8- Evitar expressões ou entoações de desinteresse ou que sugiram cansaço, hostilidade ou negativismo (evitar bocejar ou emitir sons pouco claros)
- 9- Evitar sempre qualquer circunstância de discussão; quando essa surgir por parte do cliente, passar a ser ouvinte por excelência e caso venha a falar, falar sempre com entoação calma e mais lenta, revelando tranquilidade e consistência na posição de ouvinte
- 10- Quando oportuno, lembrar o ditado **“o silêncio é de ouro”**.