

# Restaurante e Bar

## Treinos e standards

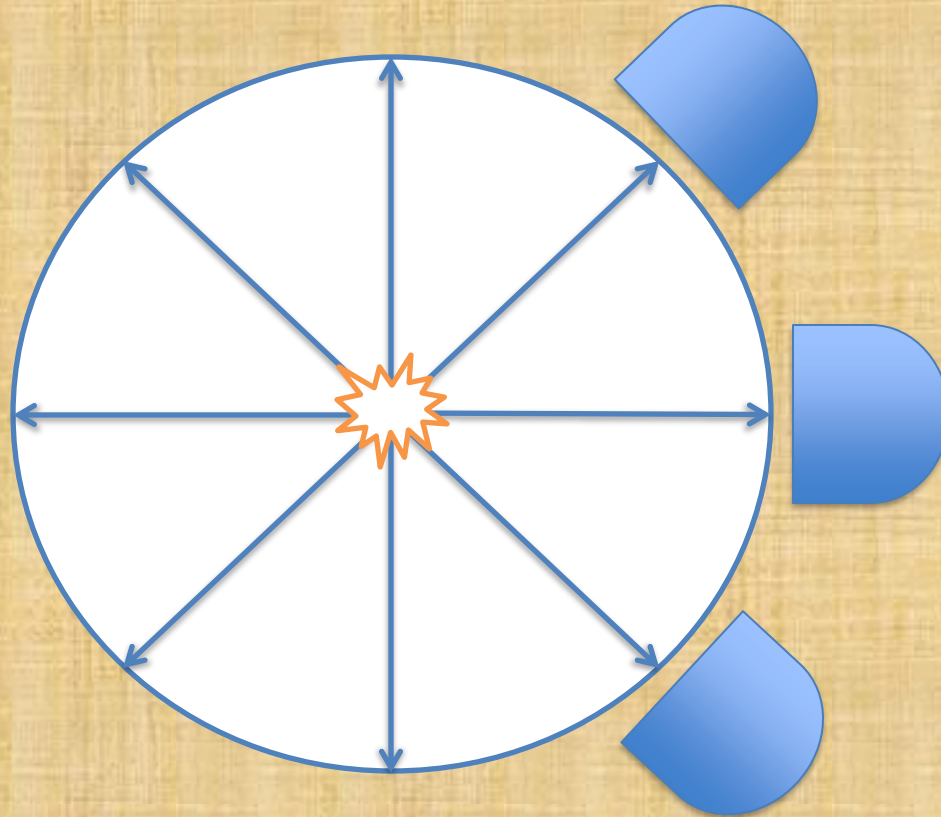


# Topico Nr. 1

*Procedimentos de Trabalho*  
*Operações do dia a dia*  
*Pedidos e ordens*

# Processos de trabalho no Restaurante

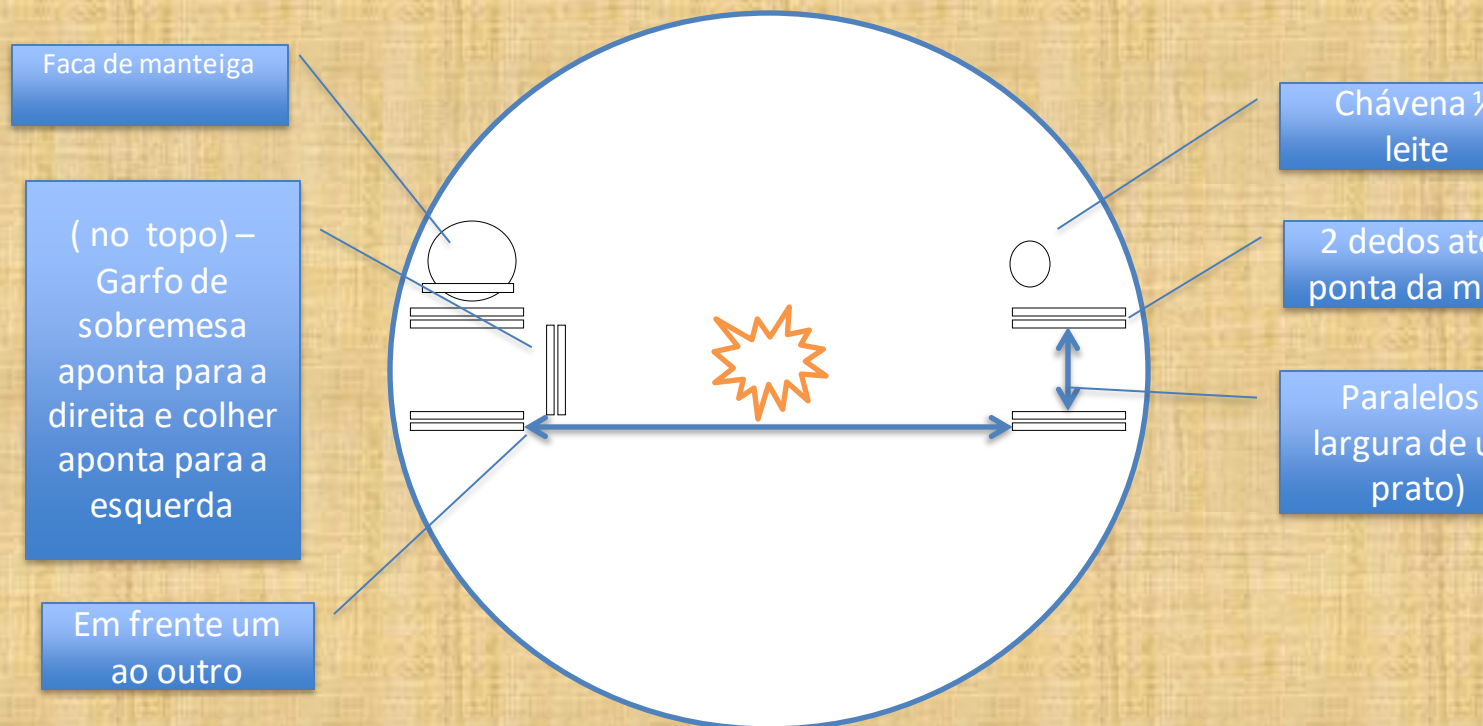
- Cada Set-up das mesas está a começar do centro até à ponta.





# Processos de trabalho no Restaurante

- Como colocar, corretamente, os talheres na mesa



- Nunca toque nos talheres com as mãos desprotegidas. Usar sempre um pano de serviço e/ou luvas para evitar impressões digitais no set-up.

# Processos de trabalho no Restaurante

- Fotografias de Set up de pequeno-almoço





# Processos de trabalho no Restaurante

- Fotografias de Set-up de almoço



# Processos de trabalho no Restaurante

- Fotografias de Set-up de Jantar





# Processos de trabalho no Restaurante

- Fotografias de Set-up de jantares de Gala





## Responsabilidades gerais de um empregado de mesa

- Especiais de Pequeno-almoço, pedidos de clientes, qualquer tipo de comida que venha da cozinha é para ser promovido e explicado ao passageiro pelo waiter;
- Todos os empregados de mesa têm que ter o conhecimento para explicar qualquer item, tanto no buffet como do Menú;
- Ajudar os clientes a sentarem-se;
- Começar a servir a água, depois de os clientes se sentarem;
- Entregar o menú e explicar o conteúdo
- Servir pão (variedades disoiníveis)
- Serviço de vinhos (ajuda da equipa de Bar);
- Tirar a ordem ao passageiro que entrar primeiro no restaurante e não ao passageiro que está mais próximo e que possa ter entrado depois.

## Responsabilidades gerais de um empregado de mesa

- As mesas são limpas assim que acabar o serviço;
- Nenhum staff de Restaurante e Bar está autorizado a sair do seu local de trabalho para fumar, durante as horas de trabalho
- Durante o serviço, tenha atenção especial ao serviço de bebidas, em todos os momentos
- Olhar sempre para os clientes que não pertencem à sua secção ( mas que estão perto) e dê a entender que também está disponível para os atender e/ou ajudar.
- As mulheres são, geralmente, atendidas e servidas em primeiro lugar.



## Responsabilidades gerais de um empregado de mesa

- Sempre que possível servir os clientes, pela direita
- Todas as bebidas são servidas aos clientes, pela direita
- Quando os clientes saem da mesa agradeça. Em seguida, convide-os ou sugira o Bar e/ou o terraço/esplanada para uma bebida
- Observe a linguagem corporal do cliente e antecipe as necessidades e desejos, sem que este tenha que perguntar
- Os empregados de mesa devem manter uma abordagem discreta ao lidar com os clientes, exemplo: Não falar demais com os clientes e não falar de “igual para igual”, ou seja, nunca tratar o cliente por tu ou tocar no cliente

# Procedimentos de trabalho no Restaurante

- Todos os empregados de mesa começam 30 a 60 minutos, antes do serviço com clientes começar
- Verificar limpeza e o fardamento dos empregados de mesa
- Menu briefing na presença no chefe de sala e do chefe de cozinha e com todos os empregados de mesa, 15 min. Antes de se abrir as portas do restaurante (Todos os empregados de mesa têm que falar sobre um prato do menu)
- Durante o jantar, quando se serve algum item vindo da cozinha, tem que ser obrigatoriamente explicado.
- Antes da Prato principal ser servido, é obrigatório retirar da mesa, todos os talheres que não vão ser utilizados.



## Como levar, de forma correta, os pratos

- Um máximo de dois pratos devem ser transportados na esfera da sua mão esquerda e dedos indicadores, com um prato na mão esquerda. Dependendo do operador, o serviço poderá ter que ser feito com luva branca.



# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 1. Sorri e cumprimenta o cliente

*"Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite meus senhores, Bem vindos ao..."*

*"como estão?" ou "como correu o vosso dia/tarde ?"*

O cumprimento não pode demorar mais que 10 segundos, não esquecer o sorriso e o contacto olhos nos olhos





# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### **2. Sugere e Serve água aos clientes**

# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 3. Apresenta o Menú / Carta de Vinhos

*Descreve o menú – verificar sempre recomendação do Chef*



# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 4.SUGERIR e SERVIR O PÃO

*Oferecer no minimo dois tipos diferente de pão*





# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 5. Sugere e serve as bebidas

#### VINHO

*Introduzir diferentes vinhos ou sugerir o vinho do menu*

#### SOFTDRINKS

*“Sir prefere com ou sem gelo?”.*



# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 6. TIRAR ORDEM DO PEDIDO

*“Como gosta do ponto do seu bife?” etc.*

*“Sir/Madam, posso repetir a sua ordem?”  
/ “...., pediu como entradaXXX e para  
main course XX.”*

Servido pelo lado direito, as mulheres primeiro



# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 7. SERVIR A REFEIÇÃO

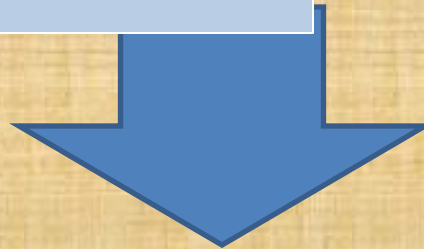
*“Madam/ Sir isto é \_\_\_\_\_”.*

*“Deseja queijo parmesão juntamente com a pasta?”*

*“ Como está \_\_\_\_\_?” ou  
“ Está a gostar \_\_\_\_\_?”*

Servido pelo lado direito, as mulheres primeiro.

Use números para cada lugar e diga o que está a servir a cada cliente.





# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 8. INICIAR LIMPEZA DE PRATOS

Limpar máximo 4 clientes, não mais!!

Não esquecer retirar prato manteiga , espatulas, dips, saleiros, pimenteiros, etc.



# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 9. OFERECER SOBREMESA

*Apresentar o menu de sobremesa*

*“Posso apresentar-lhe a sobremesa para esta noite?”*

*“vai desejar beber Irish coffee ou talvez a .....para finalizar a sua refeição?”*

Se não comerem sobremesa, sugerir um licor, cafés ou digestivos.



# Jantar – Sequência de Serviço

## Sequência de Serviço

### 10. SERVIR SOBREMESA & CAFÉ

*"Sir/Madam sua \_\_\_\_\_"*

*"deseja café, chá ou algum digestivo? "*



# Talheres apropriados

- Bife
- Peixe
- Salmão
- Reponha sempre os talheres da esquerda pela esquerda e os talheres da direita pela direita
- Limpar no maximo 4 pratos de cada vez

## Topic Nr. 2

*Serviço de Bar e procedimentos*  
*Conhecimento de bebidas*

# Bar service

- As equipas de Bar e Restaurante devem ter o mesmo tipo de conhecimento para que o serviço seja consistente em todos os momentos
- Ter sempre uma atitude positiva quando nos aproximamos ao cliente.
- Ofereça uma bebida de maneira educada
- Quando “tirar” pedidos, faça perguntas importantes, tente descobrir detalhes sobre como o cliente gosta da bebida ( “on the rocks”, straight up, fruits, etc.)



# Bar service

- Existem vários cocktails que podem ser servidos de maneira diferente, por isso, é importante que o Menu do Bar seja apresentado à equipa do Restaurante, para que assim estes possam conhecer todos os cocktails e os detalhes em cada um deles
- Formação básica de bebidas espirituosas, para que todos possam reconhecer os diferentes tipos de bebidas, ingredientes e marcas
- Um Serviço de etiqueta

# Aperitivos & Digestivos



# Aperitivos & Digestivos





# Vodka



# Gin



# Rum





# Tequila



# Liqueurs



# Cognacs & Brandies





# Scotch





# Single Malt



# Islay Malt Irish Whiskey



# Bourbons



# Canadian & Japanese Whiskey





## Topic Nr. 3

*Buffet set up e serviço*  
*'Menu briefing'*

## Buffet set up e serviço

- O set up de Buffet deverá ser montado de acordo com o que foi estabelecido pelo Chefe Executivo e de acordo com o Manual.
- Garantir que as regras e diretrizes de HACCP são respeitadas.
- O Chefe de Sala e um empregado de mesa devem ter atenção ao buffet durante todo o serviço.
- Assegurar que o buffet não está sobrecarregado e com uma apresentação pesada para o cliente

# Buffet set up e serviço

- Responsabilidades de um empregado de mesa:
  - Um dos empregados de mesa sob supervisão do Chefe de Sala, está Responsável pelo serviço de buffet ( pequeno-almoço e almoço)
  - O Empregado de mesa têm que falar com o cliente sobre o especial do dia ( Serviço de pequeno-almoço)
  - Os especiais do pequeno-almoço e toda a comida que vem da cozinha tem, sempre, que ser explicado pelo empregado de Mesa aos clientes.

## Topic Nr. 4

*Quebras e como manusear  
equipamentos ( Palamenta)*



# Quebras & Como manusear equipamentos

Please Note:

Manusear adequadamente os objetos de vidro, porcelana e talheres, resulta em menos quebras e danos. Todo este cuidado é traduzido numa maior produtividade e menor incidência de acidentes com ferimentos.



# Quebras & Como manusear equipamentos

## **Principais causas de falta de cuidado ao manusear equipamentos:**

- Falta de conhecimento de como o trabalho deve ser feito de maneira correta
- Desrespeito com o equipamento, com o trabalho e com a empresa
- Tamanho inadequado das “racks” para os copos de vidro ( V. branco & V. tinto)
- Problemas estruturais nos departamentos ( Cozinha – água no chão, etc)
- Trabalho rápido e sempre apressado ( “atrapalhado / cabeça no ar”)
- Armazenamento incorreto e falta de espaço

# Como diminuir as quebras

## Instruções simples para diminuir as quebras:

1. Nunca colocar copos uns em cima dos outros: quando o material de vidro não tem uma base sólida que o sustente, é normal que ocorram quebras facilmente.
2. O “tilintar” dos copos, uns contra os outros, torna-os mais fracos e propensos à quebra.
3. Ter atenção à colocação das racks no serviço de set up do Restaurante. As racks devem ter sempre uma base sólida e não, estar num ângulo de 45º, encostadas a um móvel ou com outra rack como base
4. Use a bandeja de serviço (sempre limpa e apresentável)

## Como diminuir as quebras

5. Não adicionar gelo a um copo quente – este choque térmico é prejudicial para o vidro e pode levar a quebras;
6. Nunca use um copo de vidro para substituir uma colher de gelo. Isto pode levar a uma quebra do copo de vidro, dentro da máquina de gelo. Iremos ter de seguida 3 custos diferentes: 1 copo partido, limpeza total da máquina do gelo (gastando tempo e não aproveitando gelo que já estaria feito), formação de gelo (gastando mais electricidade e mais água e, claro, mais tempo de espera);
7. Nunca use um copo de vidro para transportar ou armazenar talheres. O “tilintar” / bater dos talheres de metal torna o vidro mais fraco e propenso a rachaduras ou quebras. Use a bandeja.
8. Não “atirar” e/ou “mandar”, porta-talheres ou racks pelas escadas, para outro colega.



## Lembrar sempre

- A empresa Douro Azul tem, no Rio Douro, 12 navios a operar;
- Imaginem quando dinheiro se gasta, todos os anos, para que se possa reabastecer todos os navios da palamenta necessária;
- É urgente que os colaboradores comecem a ter em mente que é necessário lidar com todos os equipamentos com o maior cuidado;

**É RESPONSABILIDADE DOS CHEFES DE SALA E  
DIRETORES/AS DE HOTEL, VERIFICAREM O BOM  
MANUSEAMENTO DOS MATERIAIS**

# Topic Nr. 5

*Trabalho em Equipa*  
*Estilo e Etiqueta*  
*Linguagem Corporal*

# Trabalho em Equipa

- Trabalho em equipa significa que os colaboradores vão tentar cooperar, vão usar as suas habilidades individuais e fornecer um feedback positivo (contribuir para o bom ambiente no trabalho), apesar de qualquer conflito pessoal com outro colaborador
- O trabalho em equipa é a habilidade/capacidade de trabalhar em conjunto com um objetivo comum, mesmo que se achesse várias dificuldades e situações problemáticas.
- **uma boa equipa deve ter :**
  1. ....Um objetivo comum
  2. ....Confiança das capacidades individuais e coletivas de cada um dos membros
  3. ....Compreensão e clarificação do Sistema de disciplina e divisão do trabalho

# Trabalho em Equipa





# Estilo e Etiqueta

## **Etiqueta**

A cortesia de um serviço com base na aparência, nas boas maneiras, e num comportamento esteticamente impressionante com uma apresentação sempre cuidada

### **Os tópicos mais importantes num serviço de etiqueta**

- Noções básicas de etiqueta
- Aparência profissional
- Etiqueta geral
- Linguagem Corporal

# Noções básicas de Etiqueta

## Comportamento:

- Ter sempre uma atitude positiva e um comportamento agradável
- Manter, sempre, o contato visual
- Introduções apropriadas – abordar qualquer cliente pelo título e sobrenome (Mrs., Ms, Mr., Dr., Smith), a não ser que seja pedido de outra forma (exemplo para britânicos com o título de Sir ou Madame or Lady)
- Mostrar respeito e consideração pelos outros
- A comunicação não verbal e as expressões faciais são muito importantes

# Aparência Profissional

- Higiene pessoal é fundamental
- Unhas limpas e dentes limpos
- Maquiagem discreta
- Atenção com odores corporais (fragância de perfumes) e roupas sujas

# Aparência Profissional





# Etiqueta Geral

- Use um tom de voz adequado
- Mantenha uma atitude positiva
- Não utilizar termos culturais “gírias” e ser um bom ouvinte
- Telemóvel – MANTER DESLIGADO NA HORA DO SERVIÇO

# Etiqueta Geral

## ***Durante uma reunião:***

- Ouvir cuidadosamente
- Ir sempre preparado (informação relevante e estruturada)
- Ser conciso e lógico ao falar
- Mostrar, sempre, respeito

# Etiqueta Geral

- Mostrar um respeito saudável pela experiência e sabedoria dos colegas
- Mostrar uma atitude positiva e saber, exatamente, qual o seu papel no seio da equipa – Onde é que a equipa necessita de si? A disponibilidade é um ponto positivo.
- A vida pessoal nunca pode interferir na vida profissional
- Perguntar e perceber qual a maneira correta de responder a colegas de trabalho, chefes de departamento, diretores e, por ultimo, clientes.

# Etiqueta e Linguagem Corporal

## **Os 10 pontos principais:**

1. Aparência pessoal
2. Atitude positiva e entusiástica
3. Tom de voz
4. Bem vestido e asseado



# Etiqueta e Linguagem Corporal

5. Boas maneiras
6. Senso Comum
7. Um excelente conhecimento de todos os produtos
8. Expressão facial
9. Linguagem verbal
10. Ser confiante e acreditar nas capacidades

