

Cartilha 03/12/2020

COMO ATENDER COM EXCELÊNCIA E SEGURANÇA PARA GARANTIR A CONFIANÇA DOS CLIENTES



Aos poucos, os seus clientes estão voltando não é mesmo? Mas saiba que tem muita gente que ainda está em casa, em breve, retornará ao seu bar/restaurante e eles contam com você para se sentirem seguros neste momento.

Por isso, a Abrasel preparou mais um curso com dicas práticas de como você pode encantar os seus clientes, fazendo com que eles retornem e indiquem o seu estabelecimento. São toques que farão toda a diferença!



JORNADA DO ATENDIMENTO

Comunicação
com o cliente

Pedido

Pagamento /
Fechamento

Acolhida/
Recepção

Serviço



COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- **Comunique ao seu cliente como está o funcionamento do seu estabelecimento através das mídias sociais, ligações, etc.**

Faça materiais de divulgação informando as novas regras

- **de funcionamento como dias e horários, lotação máxima, cardápio, etc.**

Faça a padronização da comunicação interna para evitar a

- **poluição visual do seu estabelecimento.**



ACOLHIDA/RECEPÇÃO

- Faça a capacitação de toda sua equipe e principalmente a equipe que tem contato direto com o cliente.
- Importante treinar sua equipe sobre a jornada do cliente na prática, para que sejam observados os pontos de atenção em cada momento.
- Tenha simpatia no momento de chegada do cliente. Um sorriso no rosto faz toda a diferença.
- Você pode ter alguns cuidados com o cliente neste momento, como oferecer uma máscara descartável (caso ele tenha esquecido) ou um saquinho (plástico ou de papel) para acondicionar a máscara usada.
- Tenha álcool 70% perto da entrada e sinalize para o cliente. Se for a primeira vez que ele está voltando ao restaurante, ele poderá ter dúvidas sobre funcionamento com as novas regras.



ÁLCOOL 70%

ACOLHIDA/RECEPÇÃO

- Utilize os totens com álcool 70% em posições estratégicas do fluxo.
- Se tiver filas, organize as pessoas de forma educada mostrando a sinalização de distanciamento, de forma a não atrapalhar o fluxo do serviço.



SERVIÇO

- Mantenha sempre o distanciamento correto entre as mesas no salão e cadeiras ocupadas.
- Você pode identificar a mesa já higienizada com placas (Sua Mesa Já Está Higienizada, Mesa Higienizada).
- A higienização de mesas e cadeiras deve ser feita imediatamente após a saída do cliente ou, se necessário, fazer novamente de acordo com a solicitação do novo cliente.
- Informe ao cliente as mudanças no formato do cardápio, se em QR code, descartáveis, em formato de jogo americano, e se forem higienizáveis você pode fazer o procedimento na chegada do cliente para que ele veja e se sinta seguro.
- Informe o novo formato do serviço como molhos e temperos em sachês, montagem da mesa somente após a chegada



SERVIÇO

do cliente, local onde poderá higienizar as mãos e outros procedimentos adotados pelo restaurante.

- Esteja preparado se o cliente solicitar talheres e copos descartáveis.
- Esteja atento para as solicitações e sinais do cliente (linguagem corporal), mesmo sem precisar chegar na mesa novamente.
- Leve os talheres, copos e pratos para o cliente somente após o pedido.



- Pense sempre em reduzir o contato com o cliente na mesa.
- Oferecer a opção de pedido da entrada, prato principal e sobremesa é uma boa opção. Explique para o cliente como funciona.
- Tenha um mapa da mesa com os pedidos para não errar na hora da entrega dos pratos.

SERVIÇO

- A equipe de atendimento deve saber informar os novos procedimentos da cozinha e os cuidados no preparo dos alimentos.
- O garçom ou atendente podem estar usando máscara facial (face shield), esse protocolo é fundamental para garantir a segurança do colaborador e do cliente.
- Treine com o garçom e atendente o distanciamento do cliente na hora do serviço, para que eles fiquem seguros do procedimento.
- Garantir a troca das máscaras a cada 4 horas, no máximo, ou sempre que necessário. Pode-se usar máscaras de cores diferentes para cada turno de trabalho ou identificar com letras ou números.
- Orientar a equipe de atendimento para fazer a higienização das mãos regularmente.



SERVIÇO

- Atenção redobrada na hora do recolhimento dos utensílios usados da mesa. Ter um colaborador específico e treinado traz mais segurança. Para o recolhimento dos utensílios sujos pode-se usar bandejas, carrinhos ou aparadores.
- Organize um check list de limpeza dos banheiros e deixe visível para que o cliente possa acompanhar que o procedimento está sendo cumprido.
- Informe aos clientes que sua equipe foi treinada dentro dos protocolos de segurança e todos estão capacitados para dar informações.



PAGAMENTO/FECHAMENTO

- Antes de levar o fechamento da conta, faça a conferência de cada item pedido para não gerar dúvida pelo cliente.
- Verifique se a maquininha está plastificada e faça a higienização com o álcool 70%.
- Evite manusear o cartão do cliente, deixe a maquininha em posição fácil para que o próprio cliente possa colocar o cartão.
- Pergunte ao cliente se precisa da via do cartão, quanto menos contato melhor.
- Verifique a opção de pagamento por aproximação.
- Tenha a opção de oferecer máscara descartável para um pedido extra do cliente.
- Informe sobre os canais de comunicação e vendas (delivery, takeaway) disponíveis para o cliente.



PAGAMENTO/FECHAMENTO

- Não perca a oportunidade de cadastrar o cliente, para saber de suas preferências para garantir o contato futuro com relação a promoções, informação de novo cardápio, brindes, etc.

abrasei



WWW.REDEABRASEL.COM.BR