

Guia completo Treinamento de atendimento ao cliente



Tudo o que você precisa saber para treinar sua equipe e oferecer a melhor experiência para os clientes do seu bar ou restaurante



EPOC

In
tro
du
ção

Servimos bem para servir sempre

Os clichês não surgem à toa, não é mesmo? A famosa frase “servimos bem para servir sempre” estampa pacotes de pão há décadas — e está mais atual do que nunca! Afinal, nós estamos vivendo a era da experiência do cliente, e oferecer um atendimento impecável é crucial para o sucesso de qualquer negócio.

Um bar pode ter uma decoração incrível e drinks deliciosos, mas se a fila para pagar a conta estiver enorme, é disso que todo mundo vai lembrar. Um restaurante pode servir a melhor comida do mundo, mas se o garçom não for ágil e cortês, é disso que as pessoas vão sair falando.

Para fidelizar os clientes e gerar o marketing “boca a boca”, não basta um atendimento de qualidade, é preciso um atendimento diferenciado. Os clientes buscam excelência, e os estabelecimentos que conseguem surpreender e encantar se destacam da concorrência.

Mas como chegar nesse nível de qualidade no atendimento?

São muitos os pontos que impactam nesse aspecto, desde a postura dos garçons até a tecnologia utilizada. Por isso, aperfeiçoar o atendimento ao cliente é um trabalho constante.

Um dos maiores desafios está no treinamento da equipe. Como a rotatividade de colaboradores costuma ser alta e também é comum contratar freelancers, manter todo mundo na mesma página pode ser difícil.

Por isso, criamos esse guia completo para ajudar você a elaborar um treinamento de atendimento ao cliente e elevar o padrão do seu bar ou restaurante. Aproveite!

Su má rio

1	Estabelecendo um Padrão de Atendimento	3
	O essencial do atendimento ao cliente	4
2	Organizando o atendimento	5
	Qual o tipo de venda e pagamento?	5
	Os tipos de venda mais utilizados	6
	Quem é responsável pelo atendimento?	7
	Como os pedidos serão realizados?	8
	Qual o fluxo de atendimento ao cliente?	10
3	Preparando o treinamento de atendimento ao cliente	11
	O que abordar no treinamento?	11
	Formatos de treinamento	14
4	Cliente satisfeito, negócio de sucesso	15

1 Estabelecendo um padrão de Atendimento

Para começar a desenhar o treinamento de atendimento ao cliente do seu restaurante ou bar, primeiro é necessário **entender qual é o padrão de qualidade esperado pelos seus clientes**. Isso varia de acordo com o tipo de negócio, com as características do público e do nicho de mercado.

A expectativa de universitários entre 21 e 25 anos que frequentam um bar de drinks é bem diferente da expectativa de empresários entre 35 e 40 anos que vão a um gastrobar para um happy hour.

Estudar o comportamento de consumo dos seus clientes é fundamental para identificar qual o padrão de qualidade de atendimento que seu estabelecimento deve oferecer.

Isso pode ser feito por meio de uma pesquisa de satisfação, pedindo feedbacks ou analisando os dados do seu sistema. A partir das informações coletadas, você pode **realizar melhorias e criar regras**, estabelecendo um padrão de atendimento ao cliente para o seu bar ou restaurante.

Veja dois exemplos simples:

Se você percebe que seu público valoriza autonomia e agilidade, pode investir em tecnologias de automação como cardápios digitais para acelerar os pedidos.

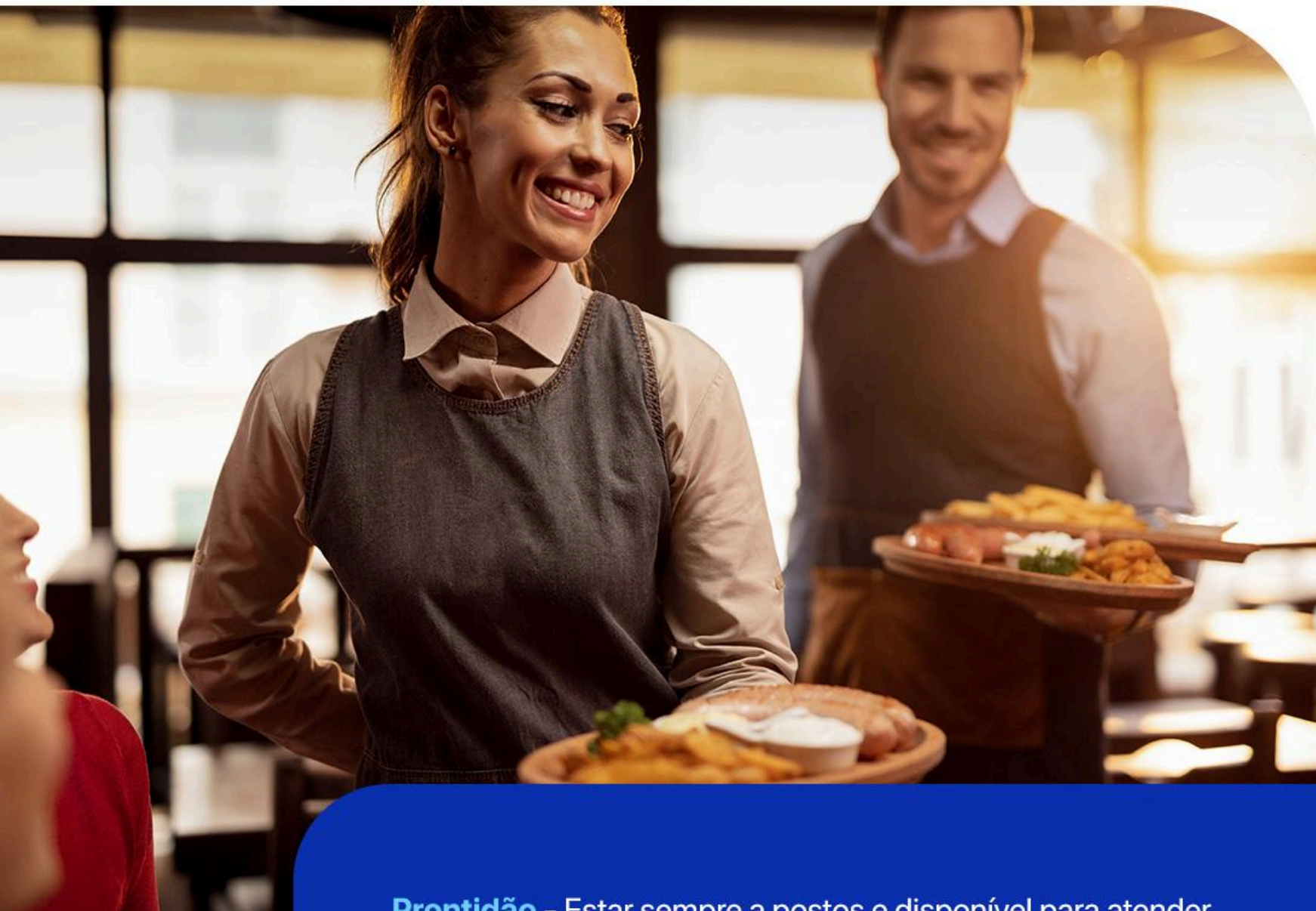


Se os seus clientes gostam de um clima mais intimista e de privacidade, pode estabelecer que os garçons devem fazer o mínimo de intervenções possíveis.



O essencial do atendimento ao cliente

Além de considerar as especificidades do seu público, vale lembrar de fazer o “feijão com arroz” bem feito, ou seja: observar os pontos básicos que caracterizam o bom atendimento:



Prontidão - Estar sempre a postos e disponível para atender.

Agilidade - Atendimento rápido e eficiente

Cordialidade - Ser simpático, educado e solícito

Gentileza - Ter empatia e buscar ajudar

Paciência - Manter a postura ao solucionar problemas

Profissionalismo - Entender o cardápio, servir adequadamente

Limpeza - Manter higiene e organização do local

Segurança - Seguir boas práticas para segurança alimentar

2 Organizando o atendimento

Antes de treinar seus colaboradores você precisa organizar a sua operação. Isso porque **a forma como os processos são realizados faz total diferença na dinâmica do atendimento ao cliente**. Tudo está interligado e deve ser planejado para obter o máximo de eficiência.

É comum que as falhas no atendimento ocorram porque os processos não estão bem definidos ou porque o sistema adotado não é adequado. Fique atento aos pontos a seguir e identifique qual a melhor solução para o fluxo de atendimento do seu estabelecimento.



Qual o tipo de venda e pagamento?

O tipo de pagamento é um fator importante para determinar a quantidade de colaboradores necessários, suas atribuições e complexidade do atendimento.

No sistema pré-pago, por exemplo, o pedido é feito direto no balcão e os atendentes não precisam se deslocar pelo estabelecimento. Portanto, a equipe pode ser mais enxuta e focada em outras tarefas. Já se o atendimento for na mesa, é preciso mais atenção do garçom para anotar, servir e fechar a conta corretamente.



Os tipos de venda mais utilizados são:

Venda Direta ou Balcão: o cliente faz o pagamento e recebe o produto na hora.

Fichas: o cliente compra fichas para retirar o produto quando quiser.

Senhas: o cliente recebe uma senha para aguardar a retirada do pedido.

Crédito: o cliente carrega a comanda com créditos para consumir quando desejar.

Mesa: os pedidos da mesa fica registrado em uma única comanda e o pagamento é feito após o consumo, dividindo o valor se for necessário.

Comanda individual: o pedido de cada cliente é registrado em sua própria comanda e o pagamento é feito ao final.

Quem é responsável pelo atendimento?

Definir previamente quem é responsável pelo atendimento é fundamental para ter mais agilidade e evitar que o cliente fique esperando ou tenha que ir atrás de um garçom. Além disso, o trabalho da equipe fica melhor distribuído, sem sobrecarregar ninguém e com uma divisão de gorjeta mais justa.

Escolha o sistema de atendimento que faça mais sentido para a sua operação e para os seus colaboradores. Veja alguns exemplos de tipos de atendimento mais comuns:



Por setor ou praça

O estabelecimento é dividido em setores imaginários, com um número determinado de mesas, e cada atendente fica responsável por um deles. Desta forma, os clientes não terão dificuldades de chamar o garçom. No entanto, pode ocorrer de uma praça ficar muito movimentada e outra vazia.



Revezamento

Os atendentes seguem uma ordem para atender os clientes à medida que vão chegando, como em uma fila. A vantagem é que todos terão o mesmo número de mesas para atender, mas podem acabar se confundindo ou tendo que se deslocar muito para chegar até o cliente.



Limite de mesas

Cada garçom tem um número máximo de mesas para atender de uma só vez. Essa é uma medida para garantir que ninguém fique sobrecarregado, mas por si só não organiza o atendimento. Por isso, é interessante adotar algum dos outros métodos de divisão citados anteriormente.

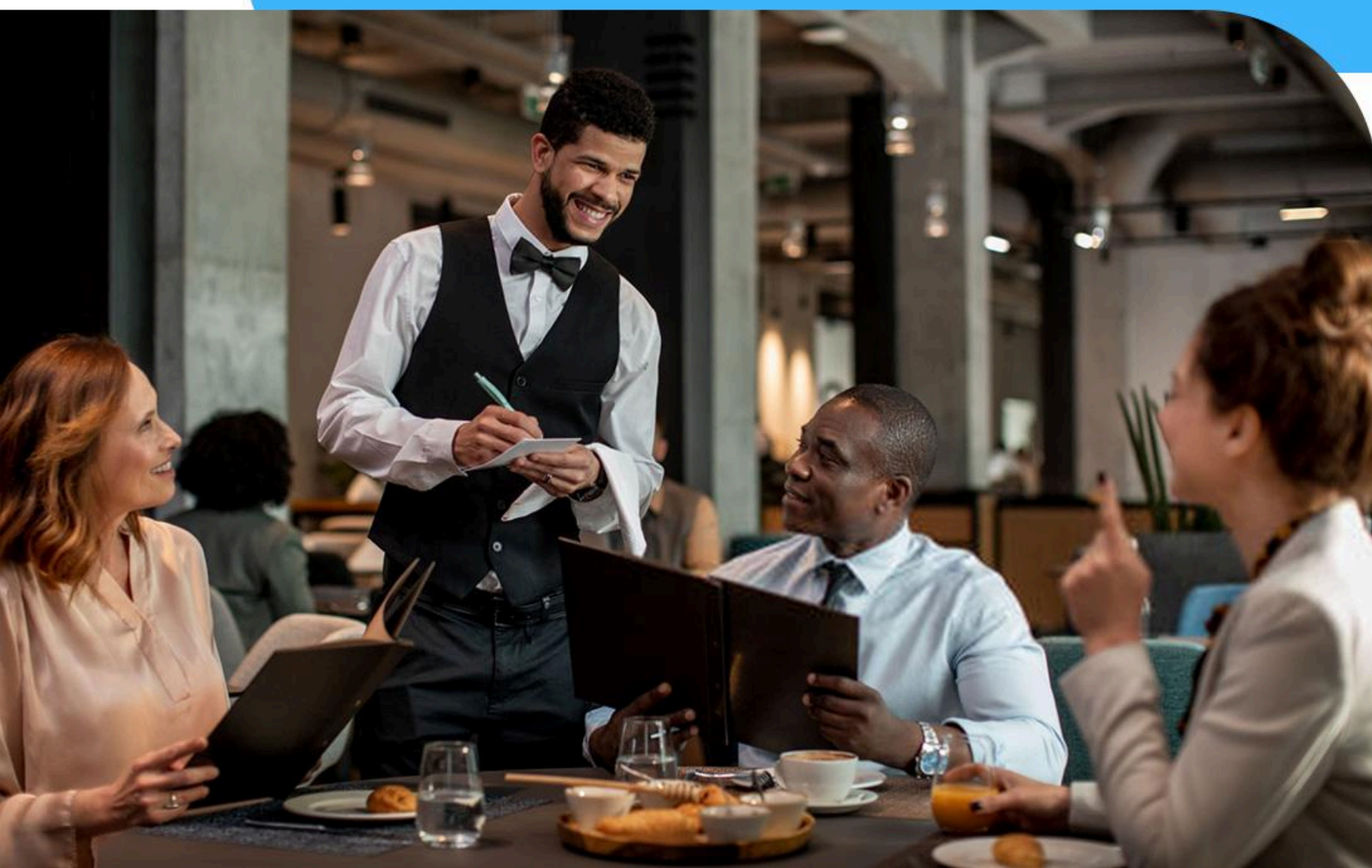
Como os pedidos serão realizados?

Outro ponto que você deve considerar é a forma como os pedidos serão realizados e enviados para a produção. Isso interfere muito na dinâmica do atendimento e no trabalho dos atendentes. Basicamente, os pedidos podem ser feitos de três formas:

Papel e caneta

O garçom anota o pedido em um papel e leva até a cozinha. É a forma mais tradicional e costuma funcionar bem, mas tem algumas desvantagens:

- ✘ O garçom pode cometer erros ou esquecer de algum detalhe ao anotar.
- ✘ É preciso se deslocar até a cozinha a cada novo pedido, desperdiçando o tempo que poderia ser gasto em outros atendimentos .
- ✘ Os cozinheiros podem entender errado o que está escrito, gerando desperdício, demora na produção e insatisfação nos clientes.



Autoatendimento

Outra possibilidade é o cliente fazer o próprio pedido. Isso é possível utilizando tecnologias como o cardápio digital. O cliente pode visualizar o menu e realizar o pedido em totens de autoatendimento, em aplicativos no smartphone ou acessando a versão online por meio de um QR code, por exemplo. Algumas vantagens são:

- ✓ O cliente tem autonomia para realizar o pedido e não precisa ficar aguardando pelo garçom.
- ✓ O tempo de espera pelo pedido é menor, pois o pedido vai direto para a cozinha ou bar.
- ✓ O garçom pode fazer um atendimento mais personalizado e atencioso, pois não precisará realizar os pedidos.

Comanda eletrônica

Com a comanda eletrônica, os garçons anotam os pedidos diretamente no sistema, utilizando um tablet ou smartphone. É a forma mais moderna e ágil de fazer o atendimento. Alguns benefícios são:

- ✓ Redução de erros nos pedidos, uma vez que o garçom apenas seleciona o item no cardápio e inclui as observações necessárias. Não há mais problemas com escrita ilegível.
- ✓ Os pedidos são enviados diretamente para a tela de produção ou para a impressora da cozinha ou bar. Assim, o garçom não perde tempo se deslocando e pode se dedicar aos demais clientes.



Qual o fluxo de atendimento ao cliente?

Após definir qual o sistema de vendas, quem são os responsáveis pelo atendimento e como os pedidos serão realizados, é hora de mapear o processo de atendimento ao cliente passo a passo.

Entender qual o fluxo das atividades é fundamental para manter o padrão de qualidade, determinando de que forma os atendentes devem agir e o que precisa ser feito em cada etapa.

Uma das melhores formas de fazer isso é criando um fluxograma de atendimento ao cliente. Ele prevê as principais solicitações dos clientes em diferentes situações ou contextos e aponta como proceder. Assim, ajuda a organizar os processos e a orientar a equipe.



Dica

Aprenda como construir um fluxograma de atendimento ao cliente e veja um modelo no blog da EPOC!

[Acesse o conteúdo completo](#)

3 Preparando o treinamento

Com tudo organizado e mapeado, você pode começar a preparar o treinamento da sua equipe. Seu objetivo deve ser passar todas as orientações necessárias para que os colaboradores possam fazer um atendimento de qualidade, seguindo as regras e padrões estabelecidos.

Para isso, além de explicar como a operação funciona e ensinar como realizar os processos da maneira correta, também é preciso abordar aspectos comportamentais e técnicos como os que veremos a seguir.

O que abordar no treinamento?



Recepção

Logo na chegada, o cliente deve se sentir bem-vindo e acolhido. Esse é o momento em que se estabelece o primeiro contato, e por isso merece atenção no treinamento - afinal, a primeira impressão é a que fica, não é? Faça simulações de como deve ser a recepção dos clientes, desde a entrada até acomodá-lo na mesa.



Linguagem

Como os colaboradores devem falar? Como devem chamar os clientes? A linguagem utilizada deve ser adequada ao público e ao tipo de estabelecimento. Em alguns lugares, pode ser aceitável utilizar gírias, enquanto que em outros é preciso adotar um tom mais formal. É interessante ter uma manual de linguagem para referência, indicando qual a melhor maneira de



Conduta e postura

O treinamento também deve incluir instruções sobre conduta e postura: cumprimentar, sorrir, manter contato visual, ser educado. Explique como os colaboradores devem se portar e agir em cada etapa do atendimento e em diferentes situações, inclusive reclamações e críticas dos clientes.



Cardápio

Os garçons devem ter conhecimento aprofundado sobre o cardápio e estar preparados para responder qualquer dúvida dos clientes. Dedique uma parte do treinamento para abordar quais são os itens do cardápio, ingredientes utilizados, formas de preparo, como fazer recomendações de pratos, bebidas e sobremesas.



Limpeza e higiene

Para garantir a segurança alimentar e ter um ambiente agradável, é fundamental que todos os colaboradores estejam cientes dos procedimentos de limpeza e higiene. Inclua no treinamento todas as orientações nesse sentido, como por exemplo limpeza das mesas, uniformes e higienização das mãos.



Pedidos

Ensine os colaboradores como realizar os pedidos. Como vimos anteriormente, isso dependerá do tipo de sistema adotado. Além dos aspectos operacionais, também é interessante que os colaboradores saibam como orientar os clientes, tirar dúvidas e fazer sugestões.



Técnicas de vendas

Os colaboradores devem ser treinados para oferecer sugestões aos clientes e vender produtos adicionais, como sobremesas, bebidas e acompanhamentos. Isso ajuda a aumentar a receita do restaurante e a satisfação do cliente.



Como servir

O treinamento também deve mostrar na prática como arrumar as mesas e servir cada tipo de prato e bebidas. Mesmo que o seu restaurante ou bar não seja muito formal, é interessante ter um padrão e manter tudo organizado e limpo na mesa para o cliente ter uma boa experiência.



Solução de problemas

Problemas acontecem e os seus colaboradores devem estar preparados para lidar com eles da melhor forma possível. Ter empatia, paciência e educação ao responder as reclamações dos clientes é essencial. Liste os principais problemas que podem ocorrer e como resolvê-los, indicando ações e responsáveis.



Formatos de treinamento

Você não precisa abordar todos esses aspectos em um único momento. Na verdade, há diferentes formatos de treinamento que você pode realizar para aperfeiçoar as habilidades e conhecimentos da sua equipe.

É interessante ter um treinamento para novos colaboradores, mas também fazer encontros periódicos com temas específicos, para reforçar ou melhorar ainda mais um aspecto do atendimento. Conheça algumas opções a seguir:

Manual de atendimento: Tenha um material completo, como um guia que os colaboradores possam consultar sempre que necessário.

Apresentação: Você pode fazer uma apresentação simples para repassar as principais informações e orientações.

Simulação: pode ser interessante simular algumas situações comuns do atendimento para que os colaboradores possam praticar.

Sombra: É o treinamento em que um novo colaborador acompanha o trabalho de outro mais experiente para observar como são os processos e tirar dúvidas.

Cursos: Se quiser uma equipe super qualificada, você pode investir em cursos online ou presenciais que ensinam as melhores práticas.

Cliente satisfeito, negócio de sucesso

Treinar a equipe dá trabalho, mas compensa!

Encare essa tarefa como um investimento e estabeleça uma rotina para aperfeiçoamento constante dos seus colaboradores. Adote tecnologias para facilitar o trabalho e automatizar tarefas. Desta forma, sua equipe estará 100% preparada para proporcionar o melhor atendimento ao cliente.

A EPOC oferece uma solução completa para bares e restaurantes otimizarem as operações. Fale com um de nossos consultores e saiba como podemos ajudar você a atingir o potencial máximo do seu negócio.

Somos pioneiros na transformação digital de bares, restaurantes e casas noturnas. Revolucionamos o atendimento ao público com tecnologia e soluções inovadoras desde 2002, entregando o sistema de gestão mais completo do mercado. Conheça nossas soluções!

[Converse com nossos especialistas](#)

EPOC

www.epoc.com.br
+55 (11) 3892-8272