



CURSO: Treinamento de Garçom



Projeto de Qualificação Profissional
da Rede de Turismo do Amapá

CURSO: Treinamento de Garçom

República Federativa do Brasil

Presidente

Luis Inácio Lula da Silva

Ministério do Turismo

Ministro

Luis Eduardo Pereira Barreto Filho

Chefe de Gabinete

Gilberto Barbosa dos Santos

IBRASI - Instituto Brasileiro de Desenvolvimento de Infraestrutura Sustentável

Presidente

Luiz Gustavo Machado

Diretora Técnica

Maria Helena Necchi

Diretor Financeiro

Sandro Saad

Sumário

1. Introdução	05
2. Apresentação pessoal	06
3. Postura profissional	09
4. Utensílios e equipamentos	15
5. Preparo do salão	33
6. Dobradura de guardanapos	40
7. Arrumação das mesas	45
8. Montagem básica	49
9. Montagem completa	55
10. Atendimento aos clientes	64
11. Serviço de couvert	72
12. Serviço bebidas	76
13. Serviços de alimentos	106
14. A conta	121
15. Room Serviço	126
16. Situações diversas	132

Capítulo 1

Introdução

A expansão do fenômeno turístico e o rápido decorrer da atividade, nas mais distintas latitudes do mundo nas últimas décadas, tem sido objeto de estudo, por diversos *experts* da área. Um dos motivos pelo qual o turismo tem se expandido tanto, é por causa da globalização, já que para ela as fronteiras são quase inexistentes. Também isso se deve ao aumento de tempo livre por causa das reformas trabalhistas, que tendem a reduzir as jornadas de trabalho, promovendo algo que hoje se pode traduzir como sociedade do bem-estar.

A grandiosa evolução quantitativa se deve a mobilidade de pessoas e recursos, o que permite afirmar com muita consciência que o turismo tem uma grande capacidade para dar condições ao desenvolvimento social e econômico nos destinos. Poucos subsetores da economia possuem essa versatilidade e flexibilidade para adaptarem-se as condições próprias de cada localidade, e, é exatamente por isso que discorrer sobre turismo e desenvolvimento local tem sido cada vez mais habitual.

Com isso, há um crescimento da demanda por profissionais especializados para atender às diversas funções existentes nesses estabelecimentos. Dentre esses profissionais, destacamos os garçons como sendo uma das figuras de maior destaque em um restaurante e, muitas vezes, a principal, pois na maioria dos estabelecimentos ele é o único contato com o cliente. E, por isso, a opinião sobre um restaurante está diretamente ligada a esse profissional.

Com a grande diversidade de restaurantes, um bom atendimento, além de cativar o cliente gerando mais lucratividade, significa também o retorno do visitante. E vai além, quando o consumidor é bem atendido ele indica o seu estabelecimento para outras pessoas, o famoso boca a boca.

Capítulo 2

Apresentação Pessoal

A apresentação pessoal do garçon é um item muito importante, pois reflete na imagem do restaurante ou de qualquer estabelecimento. Uma equipe bem apresentável já identifica um serviço de bom padrão.

Higiene Pessoal

Banho Diário: Deve-se tomar banho pela manhã, tarde e noite. Os banhos ajudam no bem estar e estimula fisicamente para as jornadas de trabalho. Lembrando também que nossa saúde estará protegida de quaisquer epidemias ou doenças contagiosas.

Cabelo: O cabelo deve estar sempre limpo, curto e penteado, pois nele se acumulam as bactérias do ar com mais facilidade.

Dentes: Escovar os dentes após cada refeição para evitar mau hálito e precaver-se de futuros problemas de saúde. Não é recomendável trabalhar com dentes mau apresentados em qualquer estabelecimento.

Mãos: As mãos devem estar sempre limpas. Lavá-las todas as vezes que forem ao banheiro ou transportar objetos que não estão ligados diretamente com o atendimento ao cliente, ou seja, contato com materiais contaminados como: utensílios sujos, cestos de lixo, dinheiro, lenços, caixas de bebidas etc. Devem ser lavadas com sabão líquido ou solução sanitizantes e enxugá-las com toalha limpa ou toalha de papel.

Unhas: As unhas devem estar sempre curtas e limpas. Jamais leve os dedos à boca, usar sempre que possível escovinha própria para limpá-las adequadamente.

Rosto: Fazer a barba todos os dias, é antiético e anti-higiênico passar guardanapo de serviço no rosto, use lenço se transpirar.

Pés: Cuidados com os pés: lavar e enxugar corretamente e usar talco anti-séptico para evitar odores e frieiras.

Higiene do vestuário

Os uniformes devem estar limpos e bem passados, afinal são eles que demonstram com bastante clareza o nível profissional, é de suma importância que seu uso seja estritamente no local de trabalho.

Gravata: Asseada e bem apresentável.

Camisa: Bem passada, sem manchas ou vestígios de suor. A troca deve ser feita a cada refeição servida ou no máximo a cada duas refeições.

Calças: Limpas, bem passadas e com vincos definidos (se for social). Tomar cuidado com o modo de guardar a calça após o uso, se for usá-la no dia seguinte. É recomendável guardá-la em cabide para que sempre esteja bem alinhada. A cada dois dias, se não estiver em boas condições, deve-se trocá-la.

Paletó: Muito limpo e bem passado. Se estiver em boas condições de uso pode ser usado no máximo duas vezes. Ter sempre um outro paletó como reserva para eventuais acidentes.

Meias: Limpas e bem conservadas. Trocar a cada banho.

Sapatos: Confortáveis, com saltos de borracha, limpos e engraxados.

Higiene no local de trabalho

Manter tudo no devido lugar para facilitar a manutenção da limpeza. Se cada coisa estiver em seu devido lugar, as áreas destinadas ao serviço estarão desimpedidas e serão fáceis de limpar

- Manter todas as áreas em que atua sempre limpa. Deve-se ter cuidado com os resíduos de alimentos que caem no chão, em frestas e nos cantos, pois atraem insetos e roedores. Se a embalagem de um alimento se romper na despensa ou no depósito, deve-se limpar atentamente a área, não deixando vestígios. Caso apareçam insetos ou roedores, é preciso avisar seus superiores.
- Ter cuidado com vasilhas e utensílios sujos se estão realmente limpos, antes de utilizá-los em utensílios podem contaminar os alimentos preparados ou servidos nos mesmos.
- Ter cuidado com o aproveitamento de alimentos, verificando as condições dos mesmos, antes de utilizá-los. Alimentos contaminados ou deteriorados podem trazer graves conseqüências para a saúde.
- Ter cuidado com gorduras, que são o meio propício para proliferação de bactérias. Para evitar resíduos de gordura, o piso deve ser lavado diariamente com detergente. Os tampos de mesa devem ser cuidadosamente limpos.
- Ter cuidado com a lata de lixo, pois esta é um poderoso foco de contaminação. Ela deve ser mantida tampada. Depois de manusear o lixo, é preciso lavar bem as mãos utilizando sabonete. Quando não há saco de lixo, deve lavar a lata de lixo diariamente, com água quente e sabão.

Capítulo 3

Postura Profissional

Consumir somente bebidas não alcoólicas, em local e horário permitido.

Comer em horário de trabalho é antiético. Será desagradável conversar com clientes com cheiro de alimentos.

Não Fumar: Além de ser anti-higiênico é uma forma de transferir bactérias da boca para as mãos. Faz também com que o mesmo se disperse do serviço por momentos e se for notado pelo cliente, a imagem do profissional e do estabelecimento ficará prejudicada.

Jóias: Preferencialmente não usar no trabalho, porém quando usar deverá ser discreto. Pulseiras não devem ser usadas.

Conversa ou distribuição de serviços para os colegas deve ser feita em tom de voz baixa e discreta para não incomodar os clientes.

Não conversar se estiver servindo a comida p/ o cliente para que não caia saliva sobre o prato a ser servido. Se precisar conversar distanciar-se um pouco da travessa ou do prato (conversar com o cliente se necessário para ser simpático).

Transitar pelo salão de forma ereta.

Não correr, para não dar a impressão de desorganização ou até provocar um acidente. Dar sempre a preferência p/ o cliente passar.

Não dar a mão ao cliente, a não ser que o próprio cliente o faça primeiro.

Cumprimentá-lo com bom-dia, boa-tarde e boa-noite.

Se for solicitado para atender à mesa toda, posicionar-se no local de maior visão. Em caso de mesas grandes, ficar à direita de cada cliente e da mesma forma para solicitações individuais.

Estar sempre com aspecto fisionômico agradável.

Não colocar as mãos sobre as costas da cadeira ou mesa.

Dirigir a palavra sempre aos cavalheiros.

Relacionamento no trabalho

Em qualquer ramo da atividade humana, o bom relacionamento entre as pessoas é fundamental para que o trabalho seja produtivo.

A atitude profissional da brigada do restaurante é fundamental para o oferecimento de serviços da melhor qualidade. Todos os componentes da brigada devem estar tecnicamente preparados e ter um perfil adequado às suas funções.

Os quesitos básicos para o bom relacionamento no trabalho são:

- respeitar os outros, compreendendo suas diferenças e particularidades;
- respeitar as normas da empresa;
- procurar ajudar os colegas de trabalho;
- controlar reações agressivas;

Atribuições dos funcionários❖ **Maitre**

- Representar o estabelecimento por sua educação, boas maneiras e cortesia;
- Supervisionar e controlar todo o trabalho executado no restaurante;
- Participar da elaboração dos cardápios;
- Elaborar os horários de trabalho de sua equipe;
- Treinar o seu pessoal;
- Recepcionar os clientes na entrada do restaurante;
- Indagar ao cliente, durante a refeição, se tudo corre a contento;
- Auxiliar os garçons, caso haja uma dificuldade técnica na execução do serviço;
- Atender às reclamações;
- Despedir-se dos clientes, quando estes deixam o estabelecimento.

❖ **Sommelier (chefe de vinhos)**

O Sommelier é responsável pelo serviço de vinhos do restaurante. Possui profundos conhecimentos sobre vinhos.

- ◆ Verificar e fazer a reposição do estoque de vinhos do restaurante;
- ◆ Zelar pela adequada conservação dos Vinhos do restaurante, na estocagem e rotatividade;
- ◆ Elaborar a carta de vinhos;
- ◆ Apresentar a carta de vinhos aos clientes;
- ◆ Fazer sugestões e servir aos clientes;
- ◆ Organizar eventos especiais como degustação de vinhos, queijos e vinhos etc.

❖ Garçom

As tarefas que devem ser executadas pelos garçons podem variar de um estabelecimento para outro, dependendo do seu tamanho, do número de funcionários e da complexidade do trabalho. No entanto, podemos falar de algumas funções básicas e gerais que são atribuídas ao garçom, relacionadas a seguir:

- ◆ Preparar o local de trabalho ("mise-en-place" do salão);
- ◆ Preparar organizar e esterilizar os materiais e utensílios utilizados no salão ("mise-en-place" de utensílios);
- ◆ Fazer a "mise-en-place" das mesas;
- ◆ Recepcionar e acomodar os clientes (pode ser tarefa do Maitre ou do garçom);
- ◆ Anotar os pedidos dos clientes;
- ◆ Fazer o pedido na cozinha e, ou, no bar de serviço;
- ◆ Servir alimentos e bebidas, sabendo utilizar diversas modalidades de serviço;
- ◆ Atender às reclamações dos clientes;
- ◆ Recolher o pagamento das contas dos clientes; e
- ◆ Zelar pelos equipamentos e materiais utilizados em seu trabalho.

❖ Commis (auxiliar)

- ◆ O "Commis" é um assistente dos garçons; suas tarefas são:
- ◆ Ajudar os garçons na montagem e arrumação do salão;
- ◆ Servir o "couvert";
- ◆ Encaminhar as comandas;
- ◆ Transportar os pedidos da cozinha até o guéridon;
- ◆ Manter o aparador em ordem;
- ◆ Fazer a reposição de mesas e de cinzeiros sujos;
- ◆ Fazer a mise-en-place dos equipamentos.



Vamos Exercitar

1. Quais são as habilidades que o garçom deve ter para exercer bem suas atividades profissionais?

2. Quais são as regras de posturas que o garçom deve seguir?

3. Por que é importante que o garçom cuide bem de sua aparência pessoal?

4. Quais são as regras com relação ao uniforme do garçom?

RELACIONE AS COLUNAS

- a) Maitre
- b) Sommelier
- c) Commis
- d) Garçom
- e) Chefe de fila

- () Recepciona os clientes na entrada do restaurante.
- () Zela pela adequada conservação dos vinhos do restaurante, na estocagem e rotatividade.
- () Serve alimentos e bebidas, sabendo utilizar modalidades de serviço.
- () Faz a mise-en-place dos utensílios e das mesas
- () Ajuda os garçons na montagem e arrumação
- () Recolhe e traz travessas da cozinha.
- () Elaborar os horários de trabalho do restaurante.
- () Verifica e faz a reposição do estoque de restaurante.
- () Treina o pessoal do restaurante.
- () Anota os pedidos dos clientes.

ANOTAÇÕES

Capítulo 4

Utensílios e Equipamentos

Um restaurante é composto de Instalações físicas, móveis, equipamentos, utensílios, roupas e peças ou objetos de decoração.

O garçom deve conhecer pelo nome cada objeto que faz parte do seu trabalho:

A primeira impressão que o cliente tem, ao entrar no restaurante, é decisiva. Neste momento, ele analisa todo ambiente, a decoração, o mobiliário, a limpeza. Dessa forma, a questão da organização física do estabelecimento é muito importante para conquistar o cliente. Cabe ao garçom ajudar a manter seu ambiente de trabalho o mais atraente possível.

4.1. Móveis

Mesas e cadeiras

Um restaurante normalmente deve ser dividido em praças, isso normalmente é função do Maitre. Cada praça é composta por, aproximadamente, 20 lugares e é atendida por um garçom e um Commis. Com essa distribuição, o trabalho fica mais fácil e o atendimento aos clientes é melhor. Isto não significa que o garçom não pode atender ao cliente de outra praça. Normalmente, os clientes sabem desta divisão. O garçom, se solicitado, deve atender ao chamado de outra praça e, posteriormente, passar o pedido ao garçom responsável.

A distribuição das mesas e cadeiras no salão deve ser feita de modo a permitir o trânsito normal de pessoas entre elas, mantendo uma distancia de 1,5 m entre as mesas.

Aparador

O aparador é de uso dos garçons e tem o objetivo de facilitar o seu trabalho. É um tipo de armário colocado num canto do salão, utilizado para guardar materiais como talheres, pratos, travessas, toalhas, guardanapos e outros objetos. Os pratos, bandejas e travessas são colocados sobre o tampo e as toalhas, guardanapos e outros objetos são colocados nas prateleiras. Os talheres são colocados nas gavetas. O garçom deve manter o aparador sempre limpo e arrumado. Ele deve ficar no canto do salão, numa posição que não atrapalhe os clientes. Também, deve combinar com a decoração do ambiente.

Guéridon ou mesa auxiliar

É utilizada pelo garçom nos serviços do restaurante, para apoiar bebidas, cestos e baldes para vinho e no serviço à inglesa indireto, que será descrito adiante. É uma mesa pequena com uma prateleira na parte de baixo, para colocar pratos, travessas e garrafas. Pode ter rodinhas ou não.

Carrinhos de bebidas e de sobremesas

São próprios para o serviço de bebidas e de sobremesas do restaurante. Possuem prateleiras para colocação dos produtos e de copos, ou pratos, e talheres de sobremesa. Possuem rodinhas para que possam ser empurrados entre as mesas.

4.2. Equipamentos

- ◆ Réchaud Maitre d'hotel (ou simplesmente réchaud) existem dois tipos de réchaud: fogareiro a álcool, usado na preparação de certas refeições; e o chafing dish, usado para manter os alimentos quentes, em banho-maria.
- ◆ Caquelon (panela para fondue).

4.3. Utensílios

Louças

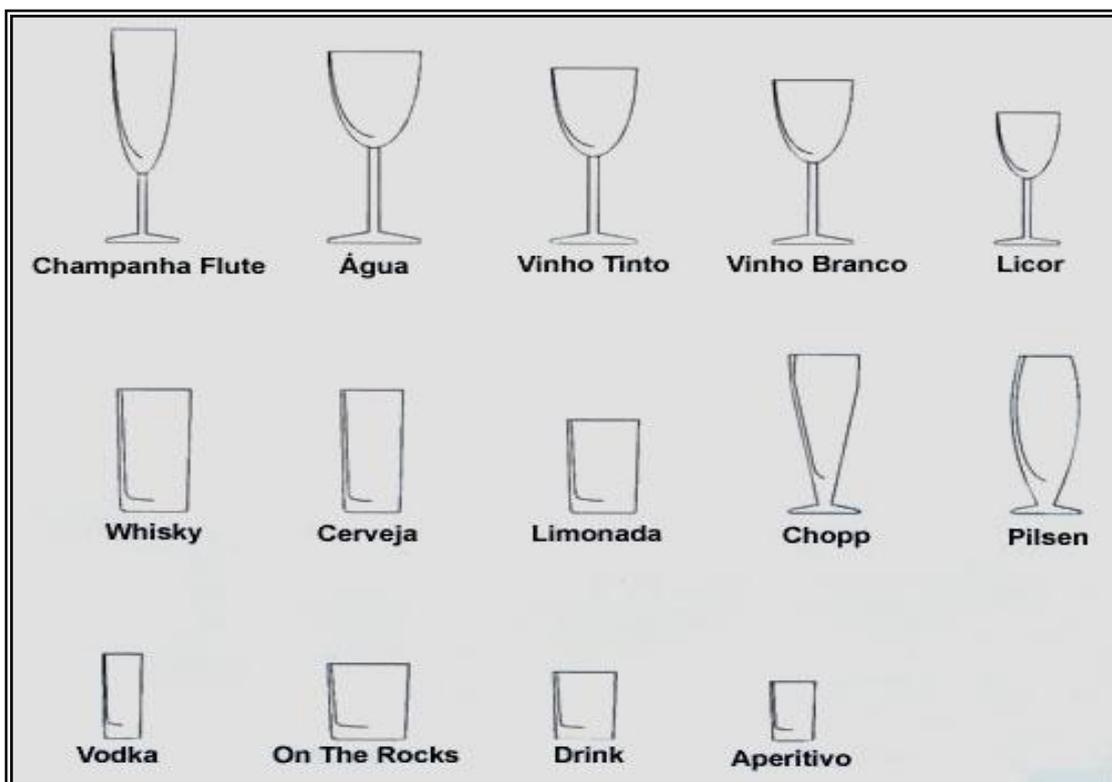
Os tipos de louças utilizados em restaurantes são:

1. Prato base ou raso
2. Prato de sopa ou fundo
3. Prato de sobremesa
4. Prato de pão ou de couvert
5. Taça para consommé com pires
6. Xícara para cafezinho com pires
7. Xícara para chá com pires
8. Manteigueira
9. Bule para café
10. Bule para leite
11. Taça para salada de frutas



Copos:

1. Taça de água
2. Taça para vinho tinto
3. Taça para vinho branco ou rose
4. Taça para conhaque
5. Taça para champagne
6. Taça de licor
7. Copo para cerveja, ou tulipa
8. Copo long drink, para coquetéis
9. Copo para bebidas on the rocks
10. Taça para Martini



Talheres

1. Faca de mesa
2. Faca de peixe
3. Faca de sobremesa
4. Garfo de mesa
5. Garfo de peixe
6. Garfo de sobremesa
7. Colher de sopa
8. Colher de sobremesa
9. Colher de chá
10. Colher de café
11. Colher para açucareiro
12. Garfo de serviço (um pouco maior que o garfo de mesa)
13. Colher de serviço (um pouco maior que a colher de sopa)
14. Colher para sorvete
14. Colher para suco



Utensílios do ménage

1. Açucareiro
2. Saleiro
3. Paliteiro
4. Molho de pimenta
5. Galheteiro
6. Queijeira
7. Cinzeiro
8. Numeração de mesa
9. Castiçal
10. Vaso floral

Baixelas de inox ou prata

1. Bandejas de garçom
2. Sopeira
3. Baixela de peixe
4. Baixelas redondas
5. Baixelas ovais
6. Sous-plat

Outros equipamentos

1. Baldes de gelo
2. Suporte para garrafa de vinho tinto
3. *Cloche* ou abafador, usado para tampar pratos que vêm prontos da cozinha
4. Cestas para pão



Suportes para vinho tinto em madeira



Cloche.

Roupas

- Toalhas
- Napperons (cobre-manchas)
- *Molletons*
- Guardanapos de mesa e de garçons
- Panos de prato, de copo e de pó
- Forros de bandeja

As toalhas de mesa devem ter de 20 a 30 cm de caimento. Os cobre-manchas são um pouco menores que as toalhas de mesa e servem para aumentar o tempo de uso até a próxima lavagem. A cor do cobre-manchas deve contrastar com a cor da toalha. Os guardanapos podem ter a da toalha ou do cobre-manchas. Evita-se o uso de guardanapos de papel em restaurantes mais sofisticados.



Instrumentos de trabalho do garçom

Os instrumentos de trabalho do garçom são:

1. Lenço;
2. Comanda, onde são anotados os pedidos dos clientes;
3. Caneta;
4. Abridor com saca-rolhas;

Estes instrumentos são de uso pessoal do garçom, devendo cada um ter seu próprio kit e carregá-lo sempre consigo.

Uso da bandeja

A bandeja é um utensílio essencial para o trabalho do garçom. É utilizada para servir todo tipo de alimento e todo tipo de bebida.

São usadas bandejas redondas ou retangulares.

- ◆ a bandeja redonda é usada para carregar copos e para servir bebidas;
- ◆ a bandeja retangular é usada para todos os outros serviços.



Forma correta de segurar a bandeja de serviço.

É preciso que o garçom tenha destreza na utilização da bandeja.

A forma adequada de manuseá-la é com a mão e dedos abertos, formando um imã, sempre com a mão esquerda, para que possa servir o cliente com a mão direita.

O equilíbrio e o controle da peça devem ser feitos com os dedos: mínimo e polegar. A bandeja deve ser transportada na altura do umbigo. Durante o transporte de travessas quentes, o garçom deve utilizar o guardanapo de serviço, dobrado em quatro para proteger a mão do calor.

A seguir, a descrição da forma de transportar diversos utensílios, utilizando a bandeja, de acordo com SEBRAE (2001)

Transporte de pratos

- ◆ Deve ser feito sobre bandejas.
- ◆ Não faça pilhas muito grandes, para evitar excesso de peso.
- ◆ Separar por tipos: prato base, pratos de sobremesa, pratos pão etc.

Transporte de copos

- ◆ Separá-los por tipo.
- ◆ Transportá-los em bandejas redondas.
- ◆ Não coloque um copo dentro do outro, nunca.



Figura: O garçom deve segurar taças e copos pela base, para que não fiquem manchados.

Transporte de garrafas

- ◆ São transportadas sobre bandejas redondas.
- ◆ Deve-se colocar primeiro, os objetos mais pesados, próximos ao corpo do garçom para ajudar o equilíbrio.
- ◆ Se o transporte é de uma única pega, esta deve ser colocada no centro da bandeja.
- ◆ Os copos e as garrafas devem ser arrumados de maneira a dar equilíbrio à bandeja.

Transporte de jarras

- ◆ Se for apenas uma jarra, ela deve ser transportada na mão, segurando um prato de sobremesa com guardanapo dobrado numa das mãos e a jarra pela alça com a outra mão.

Se precisar levar outros utensílios, além da jarra, usar a bandeja.

Transporte de alimentos

- ◆ Travessas ou pratos com alimentos devem ser transportados sobre bandeja retangular.

Transporte de sopeiras

- ◆ Colocar a sopeira sobre uma bandeja, em cima de um prato base com guardanapo.
- ◆ Apoiar a concha sobre um guardanapo de serviço.
- ◆ Manter a sopeira tampada.

Transporte de legumeiras

- ◆ Colocar a legumeira sobre o prato base forrado com o guardanapo de serviço.

Uso do alicate

O alicate, feito com uma colher base é um outro importante instrumento de trabalho do garçom. É usado para servir saladas, carnes e guarnições. Os talheres são colocados com a curvatura para dentro. O dedo indicador e o polegar são usados para abrir e fechar o alicate.

O alicate feito com uma faca de mesa e um garfo serve para pegar pizza, por exemplo. O corte da faca fica para a esquerda e pode ser usado para cortar, se necessário.

É preciso treinar para adquirir destreza no uso do alicate.



Vamos Exercitar

-
1. Qual a importância dos móveis, utensílios e da decoração do restaurante para a conquista dos clientes?

2. Quais são os critérios para a distribuição das mesas e cadeiras no salão do restaurante ou do bar?

3. O que quer dizer "praça" em um restaurante ou bar?

4. Qual é a finalidade do aparador?

5. Que é o gueridon? Para que serve?

6. que é um réchaud?

7. O que é coquelon?

8. Que características devem ter:

- ◆ as toalhas de mesa

- ◆ os *Napperons*

- ◆ os guardanapos

9. Descreva como transportar

- ◆ pratos

- ◆ copos

- ◆ garrafas

Capítulo 5

Preparo do salão

5.1. Mise-en-place

Mise en place (dito "miz õ plas") é um termo francês que significa, literalmente, "posta no lugar".

Segundo o Larousse Gastronomique, mise en place é o “conjunto de operações que precedem a preparação propriamente dita de cada serviço de restauração. Na cozinha profissional, a mise en place é um procedimento obrigatório que facilita e organiza todas as operações necessárias para a elaboração de qualquer preparação”.

É fundamental para o funcionamento de um restaurante, cozinha ou hotel, pois permite a elaboração e o oferecimento de um serviço de qualidade e dentro do tempo certo de espera para o preparo das refeições.

4.1.1. Mise-en-place do salão

No salão, a mise en place se traduz pela disposição das mesas e couverts.

A "mise-en-place" do salão inclui todos os passos da preparação do salão do restaurante. As tarefas a serem realizadas são:

- Limpeza e ventilação do ambiente;
- Limpeza de tapetes, janelas, móveis etc.;
- Checagem do funcionamento do ar condicionado, de iluminação e som;
- Colocar ou ajeitar os arranjos de flores e as plantas que fazem parte da decoração;
- Arrumação da decoração; e
- Limpeza dos sanitários.

Essa etapa inicial, geralmente, é feita por faxineiros, sendo realizada por garçons ou Commis apenas eventualmente.

5.1.2. Mise-en-place de utensílios

A mise-en-place de utensílios inclui a higienização e o, polimento de todos os utensílios usados no restaurante, como copos, talheres, pratos etc. Essa tarefa é responsabilidade dos garçons e dos Commis. Deve ser feita diariamente antes do início do turno de trabalho ou durante o turno, se houver necessidade.

O processo começa com a limpeza de todos os utensílios, feita no setor de lavagem, onde existem funcionários específicos para essa tarefa. Depois de lavados e secos, eles devem seguir para o setor de polimento.

Este trabalho é de suma importância, pois nos bons restaurantes e bares todo detalhe deve ser observado, contribuindo para o sucesso da empresa. Os responsáveis por essa tarefa são os garçons ou os Commis.

O trabalho é feito da maneira descrita a seguir:

- Agrupar os utensílios por tipo
- Esvaziar os utensílios que precisam ser limpos e reabastecidos;
- Preparar água quente com detergente e colocar os utensílios de molho, por um tempo suficiente para amolecer a sujeira;
- Lavar as peças com esponja, por dentro e por fora;
- Enxaguar as peças com água e colocá-las para escorrer sobre panos limpos;
- Secar as peças por dentro e por fora, com toalha de papel ou pano limpo;
- Polir as peças com álcool e pano que não solta fiapo;

- Reabastecer os utensílios que precisam com os produtos (sal, palito, pimenta, queijo etc.);
- Limpar os recipientes se ficarem sujos por fora, após o reabastecimento; e
- Depois de limpos, colocá-los sobre bandejas forradas, para serem levados para as mesas.

Atenção, Importante!

- Não misturar produtos de qualidades diferentes por ocasião do reabastecimento.
- Os produtos que estavam nos utensílios, quando estiverem em perfeito estado, podem ser misturados aos novos.
- O sal, antes de ser colocado nos saleiros, deve ser torrado no forno (sem queimar), para diminuir a umidade e sair com mais facilidade.
- Para diminuir a umidade do sal, também, junta-se uma colher de sopa de maisena para cada quilo de sal, antes de torrá-lo, ou seja, a maisena torra junto com o sal.
- No caso do vinagre anterior conter impurezas, este deve ser filtrado em um pano limpo e, feito isso, pode ser colocado de volta no vinagreiro.
- O açúcar cristal deve ser peneirado, antes de ser colocado nos açucareiros.
- No caso dos vidros de molho inglês, pimenta etc., quando seu conteúdo está a menos de um quarto, é necessário retirá-los do serviço aos clientes. Este conteúdo é utilizado para completar outros vidros.

Outros utensílios

- ◆ Réchaud: deve ser desmontado e limpo, por dentro e fora, com produtos adequados. Abastecer o reservatório com álcool comum. Montá-lo, verificar o pavio e testar o aparelho, acendendo o pavio.
- ◆ Cinzeiros: devem ser lavados, com sabão e esponja, secos e polidos com álcool.
- ◆ Cestos de vime: devem ser limpos com escovas; depois, devem ser forrados com guardanapo de pano ou de papel.
- ◆ Cardápios: devem ser limpos, com pano e produto próprio para o material. Substituir os cardápios manchados, sujos, desgastados ou velhos.

5.1.3. Mise-en-place do aparador e dos guéridons

O aparador reúne o material necessário à execução do serviço e encurta o caminho a ser percorrido pelo garçon durante o atendimento ao cliente. O guéridon é colocado do lado da mesa do cliente para auxiliar na execução de alguns tipos de serviços e, também, deve ser preparado antes do início do turno.

A organização dos aparadores e das mesas auxiliares (guéridons) deve ser feita diariamente, antes de cada turno de trabalho.

Os passos para a mise-en-place do aparador e dos guéridons são:

- Limpar os aparadores e os guéridons com pano e produto de limpeza apropriado.
- Forrar as prateleiras dos aparadores com toalhas.
- Organizar os aparadores, colocando pratos, copos, talheres e utensílios do ménage, todos limpos e higienizados. Devem ser colocados, também, toalhas de mesa, Napperons e guardanapos.
- Preparar os guéridons de acordo com as exigências do serviço, abastecendo-os com utensílios necessários para o atendimento, colocando talheres nas gavetas; utensílios de ménage, prontos para o uso e pratos extras. A parte de cima do guéridon deve ficar livre para ser usada no serviço de alimentos.



Vamos Exercitar

1. Por que é importante fazer a mise-en-place das mesas, guéridons e aparadores do restaurante?

2. O que significa “mise-en-place”?

3. Quais são as tarefas a serem realizadas na "mise-en-place" do salão?

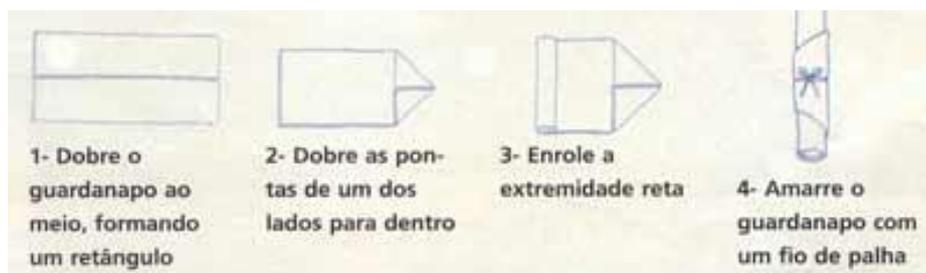
4. Em que consiste a mise-en-place de utensílios?

Capítulo 6**Dobraduras de guardanapos**

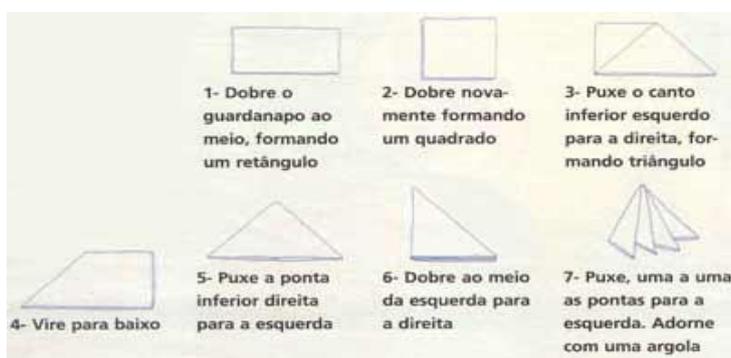
Existem varias maneiras de se dobrar os guardanapos de tecido para colocá-los na mesa. E a cada dia surge um novo modelo que, na maioria das vezes, é criação dos próprios garçons.

Para deixar os guardanapos mais encorpados e fixar melhor os vincos, antes de passá-los com o ferro quente borrife-os com uma mistura de água e álcool, em partes iguais.

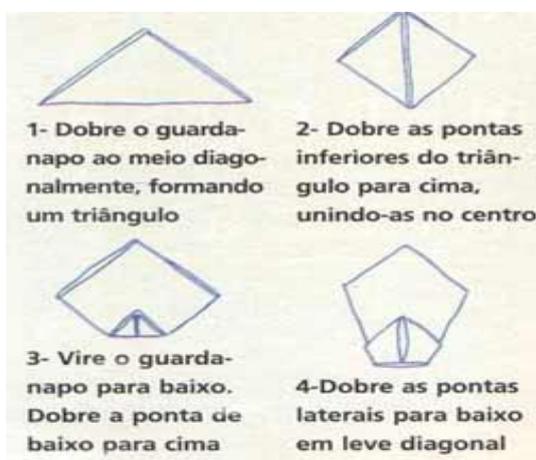
Rocambole: Prático e rápido de dobrar. Combina com almoços e reuniões informais.



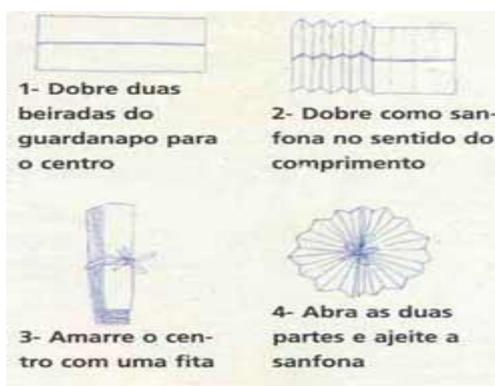
Rabo de Peixe: Valoriza as estampas geométricas



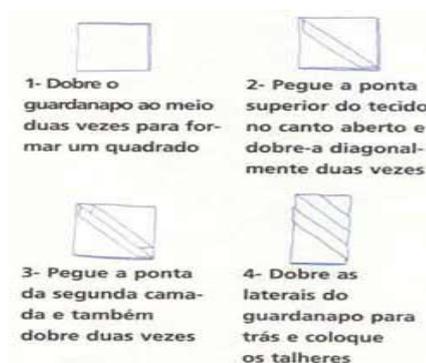
Chapéu do Bispo: Destaca de maneira perfeita os bordados.



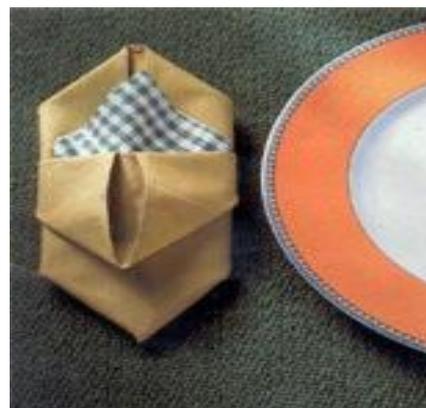
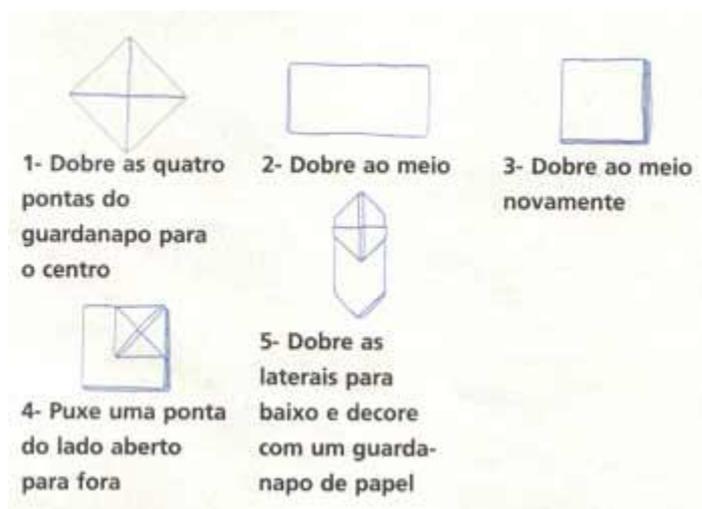
Vitória-Régia: Em festas jovens e informais.



Envelope: Ideal para serviço à americana, assim acondiciona com charme o jogo de talheres.



Gravata: Uma dobradura charmosa, na mesa ou na bandeja.



Lótus: Modelo requintado, ideal para guardanapos lisos. Observe o detalhe da rosquinha de gergelim.



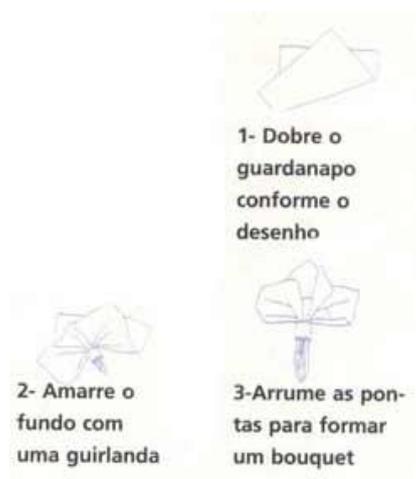
Capinha: Boa opção para mistura de tecido e papel



Triângulos: moderno



Bouquet: O arranjo acentua o romantismo da decoração.



Capítulo 7

Arrumação das mesas - Mise-en-place

A mise-en-place das mesas consiste na sua preparação, colocando os utensílios a serem utilizados no atendimento.

7.1. Alinhamento

O alinhamento é o primeiro passo da arrumação das mesas. As mesas e cadeiras devem ser colocadas nos lugares pré-determinados, de acordo com o planejamento do restaurante.

Entre as mesas e cadeiras deve ser deixado um espaço suficiente para a movimentação das pessoas. Recomenda-se manter uma distância de, no mínimo, um metro e meio (1,50 m) entre uma mesa e outra.

Para dispor as cadeiras, é preciso medir se é possível passar uma pessoa entre elas, afastando-as da mesa o suficiente para as pessoas sentarem.

Para verificar o alinhamento das mesas e cadeiras, basta tomar como referência a primeira mesa da fila.

7.2. Mise-en-place das mesas

Colocar sobre o aparador as toalhas de mesa, os Molletons os Napperons de que vai precisar.

Distribuir as toalhas, Molletons e Napperons nas mesas.

- ◆ Colocar os molletons sobre as mesas se for padrão do estabelecimento utilizar esse tipo de toalha. O molleton deve ficar preso à mesa, utilizando elástico ou percevejos, de modo que fique bem esticado. Ele tem a finalidade de abafar ruídos de utensílios sobre a mesa, evitar que a toalha escorregue, servir como absorvente de líquidos e proteger a mesa do calor.
- ◆ Colocar as toalhas sobre os molletons, centralizadas, com as pontas caindo na direção dos pés da mesa. As dobras da costura devem ficar viradas para dentro. As toalhas devem ficar bem centralizadas, sobrando pontas do mesmo tamanho para todos os lados. É preciso cuidado ao manuseá-las para que não sujem ou amarrotem. A borda da cadeira deve coincidir com a ponta da toalha e não ficar debaixo desta.
- ◆ Colocar os napperons (cobre-manchas), sobre as toalhas, conforme os critérios do restaurante. Centralizar napperon, cuidadosamente, e colocá-lo de forma inclinada para dar contraste. Os napperons, ou cobre-manchas, servem para proteger as toalhas e para embelezar a mesa.

Nos restaurantes que usam, no lugar de toalhas do mesa, jogos americanos, estes devem ser bem higienizados e ser colocados alinhados sobre as mesas. As normas de mise-en-place são as mesmas das que são utilizadas para o uso de toalhas.



Vamos Exercitar

1. Em que consiste a mise-en-place das mesas do restaurante?

2. Quais são as razões para se fazer mise-en-place das mesas?

3. O que é o molleton? Para que serve?

4. O que são os napperons? Para que servem?

Capítulo 8

Montagem básica

8.1. Montagem básica para serviço la carte

A seguir, a descrição detalhada de como fazer e montagem básica de mesa.

Após colocar as toalhas e napperons, colocar os pratos na mesa, nos lugares em frente às cadeiras. A borda do prato deve ficar alinhada com a borda da mesa. Se o prato tiver logotipo, este deve ficar no lado do prato oposto ao cliente.

Colocar a faca de mesa do lado direito do prato, corte voltado para dentro. A faca deve ser alinhada borda lateral do prato e não pode ficar debaixo deste. A ponta do cabo da faca deve ser alinhada com a borda inferior do prato.

Colocar o garfo de mesa do lado esquerdo do prato, com a ponta do cabo alinhada com a borda do prato.

Colocar o prato de pão à esquerda do prato de mesa, numa distancia de mais ou menos 10 centímetros da borda da mesa e de 5 centímetros do prato de mesa.

Colocar a faca de pão sobre o prato de pão.

Colocar a taça de água, do lado direito do prato alinhada com a ponta da faca.

Colocar o guardanapo de tecido dobrado sobre o prato de mesa ou dentro do copo de água.



Figura - Mise-en-place básica.

Atenção, importante!

- ◆ Alguns restaurantes utilizam jogos americanos no lugar das toalhas e dos napperons. Nesse caso, a mise-en-place segue os mesmos passos detalhados anteriormente.
- ◆ Quando o prato de mesa não for colocado na mise-en-place, colocar o guardanapo no seu lugar.
- ◆ Se o cliente pedir um prato de peixe, o talher de carne será trocado pelo de peixe durante o serviço.
- ◆ É preciso ter muito cuidado ao manusear os pratos, os talheres e os copos limpos, para que não se sujem ou fiquem manchados.
- ◆ Para fazer a mise-en-place das mesas, os pratos devem ser carregados sobre o antebraço esquerdo, amparados com a mão esquerda.
- ◆ Os copos devem ser carregados em bandejas e deve-se pegá-los pela base.
- ◆ Os talheres devem ser carregados embrulhados em guardanapo de tecido e deve-se pegá-los pelo cabo.

8.2. Montagem básica para banquete serviços de Buffet

Em serviços de Buffet ou em banquetes, a pessoa pega o prato na mesa e serve-se dos alimentos dispostos nos réchauds, saladeiras e tábuas de frios. Dessa forma, a mesa será montada com prato, faca e garfo de mesa, taça para água ou refrigerante e guardanapo. Não se utiliza o prato e a faca de pão (couvert).

Em alguns banquetes, com cardápios pré-determinados, a mise-en-place pode ser mais completa e adequada aos pratos que serão servidos. Nesse caso, os alimentos



são servidos à mesa, sem precisar que o cliente se levante para ir até o Buffet.

Figura - Mise-en-place para serviço de banquete.



Vamos Exercitar

1. Descreva sucintamente os passos para fazer a montagem básica da mesa.

2. Como devem ser transportados os copos para a montagem das mesas?

3. Como devem ser transportados os talheres durante a mise-em-place?

4. Em que locais pode ser colocado o guardanapo?

5. Qual deve ser o procedimento nas seguintes situações:

- ◆ se o restaurante utilizar jogos americanos no lugar de toalhas de mesa?

- ◆ se o cliente pedir um prato de peixe?

7. Como deve ser a mise-en-place para serviço de buffet?

MARQUE C (CERTO) OU E (ERRADO)

- () O corte da faca deve ficar voltado para o lado do prato.
- () Os pratos devem ser alinhados com a borda da mesa
- () A faca de mesa deve ser colocada do lado esquerdo do prato.
- () A taça de água é colocada do lado esquerdo do prato alinhada com a ponta do garfo.
- () O logotipo do prato deve ficar voltado para o cliente.
- () O garfo deve ficar do lado esquerdo do prato.
- () As pontas do garfo e da faca devem ficar alinhadas com a borda inferior do prato.
- () A faca de mesa deve ser colocada ligeiramente debaixo do prato.

Capítulo 9

Mise-en-place dos carrinhos de bebidas e de sobremesas

9.1. Mise-en-place do carrinho de bebidas

O carrinho de bebidas é móvel e serve para atender aos clientes nos pedidos de drinques e licores, antes ou depois das refeições.

É preciso observar se o carrinho está funcionando bem (rodas e engrenagens).

Diariamente, no início do turno de trabalho é preciso executar os seguintes procedimentos:

- ◆ Limpar o carrinho com pano e um produto de limpeza adequado.
- ◆ Forrar os carrinhos com toalhas apropriadas, se for padrão da casa.
- ◆ Verificar o nível das bebidas, providenciando a reposição quando necessário.
- ◆ Pegar no bar produtos para reposição..
- ◆ Limpar as garrafas de bebidas com pano e álcool.
- ◆ Dispor os produtos no carrinho, de forma que fiquem bem visíveis para o cliente; as garrafas devem ser dispostas com os rótulos voltados para fora, para que os clientes possam vê-los.

Dispor, no carrinho, os utensílios necessários para servir os produtos, como copos, baldes de gelo, pegador de gelo etc.



Figura - Carrinho de bebida.

9.2. Mise-en-place do carrinho de sobremesas

O carrinho de sobremesas circula entre as mesas para atendimento dos pedidos de sobremesas e frutas dos clientes.

Antes do início do turno de trabalho, diariamente, é preciso fazer sua arrumação. As etapas de sua preparação são:

- ◆ Verificar o funcionamento do carrinho.
- ◆ Limpar o carrinho com pano e um produto de limpeza adequado.
- ◆ Forrar o carrinho com toalhas apropriadas, se for padrão da casa.
- ◆ Pegar os produtos (sobremesas) na cozinha.

- ◆ Dispor os produtos no carrinho, de forma que fiquem bem visíveis para o cliente. As sobremesas devem ser colocadas em recipientes transparentes, para permitir a visualização dos produtos. Devem ser colocadas na parte superior do carrinho, para facilitar a execução do serviço.
- ◆ Dispor, no carrinho, os utensílios necessários para servir os produtos, como pratos de sobremesa, taças para compota e salada de frutas, talheres, espátulas, facas, guardanapos e outros utensílios.



Figura - Carrinho de sobremesas.

9.3. Mise-en-place do bar de serviço

- Verificar a limpeza da área de trabalho (bancadas, piso etc.).
- Verificar se a quantidade de bebidas é suficiente atender às necessidades, verificando água mineral, refrigerante, whisky, destilados, vinhos, cervejas, licores etc.
- Verificar se as bebidas estão suficientemente geladas.
- Verificar e repor, se necessário, frutas, azeitonas, creme de leite, leite condensado, sal, açúcar, xaropes, gelo, canudos, guardanapos, mexedores etc.
- Verificar a limpeza de copos, baldes e dos equipamentos necessários para o funcionamento do bar.

9.4. Mise-en-place da mesa de buffet

Cabe ao maitre, aos garçons e aos commis preparar as mesas de Buffet para serviço tipo self service. Pode ser Buffet de café da manhã, de coffee break, de saladas, de pratos quentes e de sobremesas.



Figura – Preparação de Buffet

As etapas da preparação das mesas de Buffet são:

- Forrar as mesas do Buffet com toalhas lisas em plissadas nas laterais, caindo até o piso.
- Colocar no centro da mesa um arranjo de flores e frutas frescas da época, ou outros tipos de arranjos, conforme categoria do evento.
- Retirar da cozinha os produtos alimentícios, complementos e os equipamentos necessários (réchauds, e outros) para a montagem do Buffet.
- Dispor os equipamentos, os produtos e seus complementos sobre a mesa, conforme o hábito da casa e a orientação do maitre ou gerente, de forma a ter boa apresentação e ficar fácil para o cliente se servir.
- Colocar os talheres de serviço apropriados para cada produto, ao lado destes.

As mesas de Buffet devem ficar em lugares de destaque no salão, de modo a serem vistas facilmente pelos clientes que chegam ao restaurante. Devem ser montadas em espaço que permita a circulação dos clientes em toda sua extensão.

Quando for necessário, colocar no Buffet os pratos e talheres, é melhor montar duas mesas pequenas, uma em cada extremidade da mesa de buffet, para essa finalidade.

As flores usadas nos arranjos não devem ter odor forte, para não interferir nos odores dos alimentos.

9.5. Revista pelo maitre

Ao final de todos os preparativos para receber os clientes, o maitre verifica se está tudo preparado, checa a decoração, a música e o funcionamento do ar condicionado.

O maitre faz a revista da brigada de garçons quanto a aparência, uniforme, higiene e informa sugestões do chefe para o dia e as promoções da casa.

Em seguida, o maitre ordena que os garçons se posicionem em suas praças.



Figura - Brigada do restaurante e revista.



Vamos Exercitar

1.) Como se utiliza o carrinho de bebidas?

2.) Como se utiliza o carrinho de sobremesas?

3.) Quais são as etapas da mise-en-place do carrinho de sobremesas?

4. Quais são os passos da mise-en-place do bar de serviço?

5. Quais são as etapas da preparação da mesa-buffet?

Capítulo 10

Atendimento aos Clientes

10.1. Reserva de mesas

Para a realização de reservas, é preciso ter à disposição o Layout de distribuição das mesas, seus respectivos tamanhos e formatos, bem como a relação das mesas ainda disponíveis.

Assim, as exigências dos clientes podem ser atendidas quanto à localização da mesa (próximo à entrada, próximo ao palco, com vista panorâmica etc.), número de lugares e tipo de mesa. Deve haver, também, um formulário para o registro da reserva, onde será anotado o nome do cliente que fez a reserva, o número de pessoas, tipo de mesa, horário de chegada e data.

Cabe ao maitre colocar o cartão de reserva sobre as mesas.

Normalmente, a tolerância para a chegada do cliente é de, no máximo, 30 minutos. Isto deve ser comunicado ao cliente, no momento da realização da reserva. Se após esse tempo, a mesa estiver ocupada e o cliente que fez a reserva chegar, o maitre dará as devidas explicações, com gentileza procurando acomodá-lo da melhor maneira possível.

10.2. Chegada do cliente

A chegada do cliente ao restaurante é um momento muito importante que deve ser aproveitado para causar uma boa impressão.

O cliente deve ser recebido na porta. Em restaurantes de melhor padrão, quem recepciona o cliente é o maitre, que deve abrir a porta para sua passagem e ser simpático e cortês, cumprimentando-o usando expressões educadas como "boa noite", "seja bem vindo", "prazer em revê-lo" etc.

Ao receber o cliente, é preciso tomar os seguintes cuidados:

- chamá-lo pelo nome, se já for conhecido;
- atender prontamente qualquer solicitação;
- utilizar um tom de voz agradável;
- agradecer a preferência de forma gentil;
- estar com aparência impecável.

Depois de recepcionar o cliente na porta, o maitre ou seu substituto deve acompanhá-lo até o salão, caminhando à sua frente, e oferecer-lhe alternativas de mesas para escolher, se houver. Não se deve forçar o cliente a escolher uma mesa que ele não queira. Deve-se conduzir o cliente até à mesa, ajudando-o a se instalar e acomodar seus pertences e casacos. Deve-se dar especial atenção à acomodação das crianças.

Caso haja disponibilidade de poucos lugares e não há nenhuma mesa que satisfaça ao cliente, ou caso não haja lugares vagos, sugira um aperitivo no bar até que vague uma mesa adequada. O cliente deve ser informado se for demorar muito tempo para vagar uma mesa.

10.3. Apresentação do cardápio

Após a acomodação, apresenta-se o cardápio ao cliente. Esse trabalho cabe ao maitre ou ao garçom. A apresentação do cardápio é feita pela direita, primeiro, para as senhoras, depois para senhoritas, homens e, por último, ao anfitrião.

O cardápio ou menu é uma lista com os nomes dos alimentos e das bebidas servidos no estabelecimento, com seus respectivos preços. Agrupam-se os alimentos e bebidas por tipos: entradas, aperitivos, vinhos, carnes, peixes, saladas etc. Pode ter, também, a composição de cada alimento ou bebida. O cardápio deve ter uma boa apresentação, que estimule o consumo.

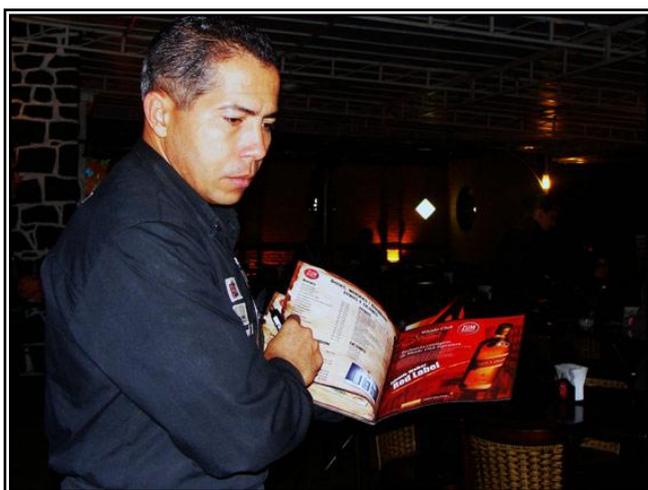


Figura - Apresentação do cardápio

A partir daí, o atendimento do cliente envolve os seguintes passos:

- ◆ O garçom deve perguntar ao cliente se ele aceita um aperitivo. Se ele aceitar, deve providenciar a bebida servi-la. Pode ser utilizado o carrinho de bebidas, se houver, ou o garçom providencia o pedido junto ao bar de serviço.
- ◆ Trazer, imediatamente, o couvert. O couvert é o primeiro alimento servido a mesa do cliente, pode ser servido antes da bebida ou logo após o pedido da bebida. Caso o cliente o recuse, o garçom deve retorná-lo para a cozinha.
- ◆ Depois, o garçom anota os pedidos do cliente em uma comanda.

10.4. Anotação dos pedidos

No momento do pedido, cabe ao garçom:

- ◆ sugerir entradas e pratos do dia;
- ◆ descrever os pratos do cardápio, se for solicitado;
- ◆ oferecer vinhos e bebidas;
- ◆ oferecer sobremesas, sabendo descrevê-las.

O garçom deve preencher todos os dados requisitados na comanda, com letra legível. Só usar abreviações que sejam comuns e facilmente compreendidas por todos a quem interessa.

- Os pedidos devem ser anotados na ordem em que serão servidos. Por exemplo, o prato de entrada deve ser anotado antes do prato principal.
- Comanda deve ser preenchida na frente dos clientes.
- Deve ser feita uma comanda para alimentos e outra para bebidas.
- É preciso anotar os detalhes de cada prato, como “carne mal passada”, “sem cebola” etc.
- Para evitar mal-entendidos, repita o pedido para o cliente, ao final.
- Se o cliente estiver indeciso, deixe-o à vontade e volte depois.
- Quando houver mais pessoas numa mesma mesa, e cada uma fizer um pedido diferente, o garçom deve identificar de quem é o pedido, para que, na hora de servir, não haja confusão e não seja necessário perguntar quem pediu o prato. Uma sugestão é representar cada cliente por um número, que indica a posição do cliente na mesa, utilizando como referência o sentido horário.

10.5. Como anunciar e retirar o pedido na cozinha

Após preencher a comanda com o pedido do cliente, o garçom vai até a boqueta da cozinha e marca o pedido para o chef de cozinha. O garçom "canta" o pedido, isto é, anuncia o pedido para o cozinheiro, reforçando algum detalhe importante. Em restaurantes maiores, pode haver responsável por "cantar" os pedidos, chamado de rodeiro (aboyeur). Ele também é responsável por controlar o tempo de execução do pedido e verificar se confere com o que foi solicitado. Para isso, ele deve tomar os seguintes cuidados:

- Verificar se os pratos correspondem ao pedido do cliente
- Verificar se a temperatura, qualidade, quantidade e decoração correspondem ao padrão do estabelecimento,

O pedido de bebidas deve estar em comanda separada do pedido de alimentos e deve ser encaminhado ao bar de serviço.

Ao retirar o pedido na cozinha, o garçom deve verificar se realmente é de um de seus clientes. Se houver qualquer problema, deve devolver a refeição imediatamente à cozinha e avisar ao cliente sobre uma possível demora.

O prato deve ser colocado em uma bandeja e transportado para a mesa do cliente. Para servir, o garçom utilizará um dos tipos de serviço descritos adiante.

10.6. Adaptação da mise-en-place da mesa

Enquanto o pedido do cliente não fica pronto, o garçom deve adaptar a mise-en-place da mesa ao pedido, retirando todos os utensílios que não serão utilizados.

O garçom deve ficar do lado direito do cliente, pegar talheres e copos com cuidado e colocá-los em uma bandeja.



Vamos Exercitar

1. Como normalmente, são feitas as reservas nos restaurantes?

2. Se não houver vaga ou se as vagas que houver não agradarem o cliente, qual deve ser o procedimento do maitre ou do garçom?

3. Qual é o procedimento correto para a apresentação do cardápio ao cliente?

4. Em um restaurante, quais são os passos do atendimento que se seguem à apresentação do cardápio?

5. Quais são os cuidados que se deve ter ao preencher a comanda com o pedido do cliente?

6. Como fazer para identificar o pedido de cada cliente, quando há mais de uma pessoa numa mesa?

Capítulo 11

Serviço de Couvert

O garçon deve conhecer os diversos tipos de serviços que podem ser oferecidos por um restaurante. Deve dominar as técnicas e procedimentos desses serviços, já que sua profissão assim exige.

11.1. Couvert

O "couvert" é um serviço opcional, ou seja, pode ou não ser oferecido aos clientes. É composto por pães, patês, picles, queijos, manteiga e outras iguarias.

Não deve ser confundido com "couvert artístico, que um valor cobrado dos clientes, quando há um show, para cobrir as despesas com cachês dos artistas.

O pão e a manteiga não fazem parte do serviço e devem ser servidos obrigatoriamente, sem que sejam cobrados. "couvert" deve sempre ser levado à mesa, caso o cliente recuse, deverá ser recolhido.

O couvert é colocado no centro da mesa para servir a todos os presentes. Tem a finalidade de entreter ou despertar o apetite do cliente enquanto espera o prato principal

11.2. Passos para servir o couvert

Os passos para servir o "couvert" são:

- trazer os produtos da cozinha, devidamente preparados em uma bandeja.
- posicionar-se do lado direito do cliente.
- pedir licença e servir os alimentos, colocando-os no centro da mesa.
- pedir licença ao cliente e se retirar.



Figura - tipos de couvert.



Vamos Exercitar

1. O que é o "couvert"?

2. Quando se deve servir o "couvert"?

3. Em restaurantes que servem "couvert" é preciso esperar o cliente pedi-lo, para que seja servido? Justifique sua resposta.

Capítulo 12

Serviço de bebidas alcoólicas

12.1. Classificação das bebidas alcoólicas

As bebidas pedidas pelos clientes são retiradas da copa do bar ou da cambuza e servidas nas mesas. A forma servir varia com o tipo de bebida.

As bebidas alcoólicas se dividem em grupos, segundo o processo de elaboração:

- bebidas fermentadas: cerveja, saquê, vinhos e sidra.
- bebidas destiladas: aguardente, uísques, rum, tequila, vodka, gim. O cognac e o brandy são destilados de vinho.
- bebidas obtidas pelo processo de infusão, a partir bebidas fermentadas ou destiladas: vermouths, bitters, angostura, licores.

Na categoria dos vinhos, temos o branco, o tinto, rosado, o champagne, que é um vinho espumante, o vinho do porto e o vinho madeira, além de outros tipos mais elaborados.

Os licores podem ser elaborados a partir do processo de infusão, ou de destilação ou de filtração, ou pela , combinação de mais de um desses processos.

Alguns licores famosos são o Benedictini, o Cointreau o Amareto, o Anisete, o Cassis, o Curaçau, dentre outros. Os licores de frutas diversas são muito utilizados na preparação de coquetéis.

12.2. O vinho

O vinho é o resultado de fermentação alcoólica do mosto (suco da uva), sã, fresca e madura. Os agentes da fermentação do vinho (leveduras) ficam naturalmente depositados sobre a pele da uva, sendo trazidos pelo vento ou pelos insetos. Extrai-se o mosto pela prensagem da uva. Depois, ele é colocado em cubas de fermentação. No processo de fermentação, o açúcar da uva produz álcool etílico, anídrico carbônico e vários outros componentes. Depois de fermentado, o mosto é colocado em pipas para envelhecimento. Por último, ele é engarrafado.

Enologia é a ciência que estuda os vinhos, em todas as etapas da transformação da uva em vinho, desde o plantio, escolha do solo, vindima, produção, envelhecimento, engarrafamento, venda etc.

O **enólogo** é formado na faculdade de Enologia, é o técnico especialista em técnicas de vinificação e produção de vinhos. Normalmente, trabalha na vinícola. Ele acompanha o desenvolvimento da videira, sua colheita, a fermentação do vinho, seu envelhecimento e seu envasamento.

Já o **enófilo** é um amante do vinho, que aprecia e valoriza essa bebida. Dedicar-se profissionalmente ou por prazer a estudar o maravilhoso mundo dos vinhos. É um degustador e crítico da bebida. A diferença entre o enófilo e o enólogo, é que este é um graduado que cuida da produção de vinhos exclusivamente.

O **sommelier**, por sua vez, é um conhecedor do vinho. É o profissional encarregado dos vinhos, no restaurante cuidando da elaboração da carta, compra e manutenção dos vinhos na adega, aconselhamento do vinho aos clientes e o respectivo serviço à mesa.

A qualidade do vinho depende basicamente qualidade da matéria-prima e da tecnologia de produção,

Os vinhos são elaborados a partir de uvas brancas, rosadas e tintas. No entanto, os vinhos brancos não produzidos somente a partir de uvas brancas. Eles podem produzidos igualmente com uvas tintas ou rosada dependendo apenas do processo de elaboração.

Para auxiliar o cliente na escolha do vinho certo para acompanhar um prato, o garçon deve procurar entender um pouco de enogastronomia.

Enogastronomia é a combinação de alimentos e vinhos. Devemos seguir uma regra geral: vinhos tintos, encorpados, fortes, pedem alimentos fortes. Vinhos brancos, menos encorpados, leves, pedem alimentos leves. Como existem diversos vinhos com características diferentes, há varias nuances que devem ser estudadas e conhecidas.

12.2.1. Tipos de vinhos

Os três grandes grupos de vinhos são:

- Vinho tinto: as uvas são esmagadas e deixadas para fermentar, sendo prensadas somente após alguns dias. A fermentação vai acentuando a cor do mosto.
- ◆ Vinho branco: as uvas são separadas, esmagadas e prensadas após a colheita.
- ◆ Vinho rosado: feito a partir da fermentação da uva tinta sem a película, ou das uvas rosadas ou moscato, ou misturando-se vinho tinto e vinho branco.

12.2.2. Bouquet

O bouquet é o conjunto de aromas de um vinho, que resultam do aroma da uva, do bouquet secundário (fermentação floral ou frutada) e do terceiro bouquet, resultante do envelhecimento da bebida.

12.2.3. Degustação

A degustação consiste na avaliação dos vários aspectos qualitativos do vinho, utilizando as seguintes técnicas:

- ◆ Visual: para avaliar a cor, a presença de gás, a limpidez, a viscosidade e a transparência.
- ◆ Olfativa: percebendo a fineza e a intensidade de aromas primários, secundários e terciários.
- ◆ Gustativa: permite perceber o sabor doce, ácido, salgado amargo e as sensações do tato (calor, adstringência, térmicas).

12.2.4. Armazenamento

A longevidade do vinho depende do armazenamento em condições adequadas.

O local de armazenamento dos vinhos (adega) deve ter as seguintes características:

- temperatura constante de aproximadamente 15 graus;
- ambiente sombrio, sem luz solar;
- livre de ruídos;
- sem movimentação das garrafas;
- bem arejado, para evitar que odores afetem a rolha e vinho;
- umidade controlada entre 60 e 70%;
- as garrafas devem ser armazenadas na posição horizontal (deitadas ou inclinadas), para evitar o ressecamento das rolhas, o que poderia provocar a entrada de ar e bactéria que oxidam o vinho.

12.2.5. Embalagem

A embalagem do vinho é composta pela garrafa e pelo rótulo.

Existem diversos formatos, cores e tamanhos de garrafas para vinhos. Algumas seguem padrões internacionais, como a bordalesa, a borgonha e a reno, outras são inovadoras e produtos de livre criação.

O rótulo do vinho dá informações do tipo, marca do produto, produtor ou engarrafador, país de origem,

A classificação do vinho em relação a sua classe, classificação com relação à cor, classificação em relação aos teores de açúcar (seco, demi-sec, suave), graduação alcoólica, prazo de validade, safra ou vindima.

12.2.6. Ventilação e decantação do vinho

Em alguns casos, os vinhos podem ser submetido a dois processos: ventilação e decantação.

Ventilação do vinho

Para vinhos envelhecidos, este processo é essencial. Consiste em abrir o vinho de uma a duas horas, antes de ser servido, o que permitirá a saída do gás carbônico.

Decantação do vinho

Usado para vinhos antigos, para evitar que a bebida misture-se à borra que se forma na garrafa. O vinho deve ser passado lentamente da garrafa para uma jarra apropriada, deixando a borra no fundo da garrafa.

12.2.7. Temperatura do vinho

A temperatura ideal para servir o vinho vai depender do seu tipo, da sua idade, da temperatura do ambiente em que a bebida será servida e do gosto do cliente.

Existem regras gerais para cada tipo de vinho, descritas a seguir:

- Vinho branco e rosé: temperatura entre 8 e 12°C,
- Vinho tinto: temperatura ambiente, entre 16 e 18°C.

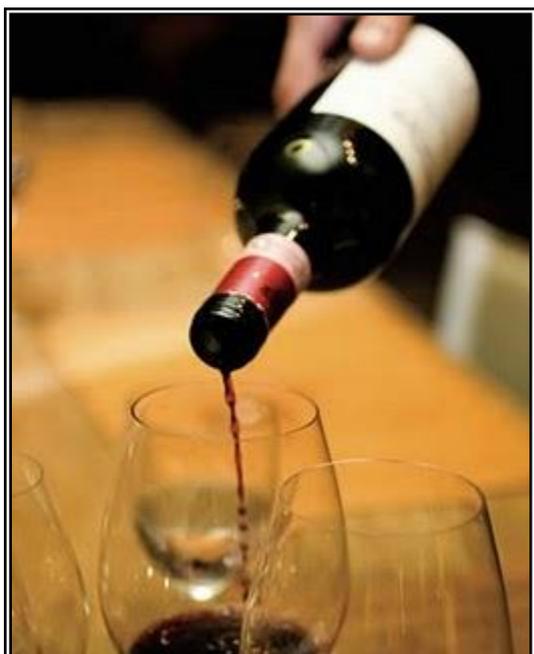
12.3. Técnica para servir vinho branco e vinho rosé

Troque a taça de água pela taça de vinho branco, pelo lado direito do cliente, pedindo licença a este. Leve a taça água para a copa, sobre uma bandeja.

Etapas do serviço:

- O vinho branco deve ser consumido a temperaturas entre 8 e 12°C. A garrafa deve ser colocada dentro de uma caçamba com gelo e água.
 - Colocar a caçamba em um tripé ou em um prato de mesa forrado com guardanapo.
 - Colocar outro guardanapo sobre a caçamba para secar a garrafa, para impedir que ao ser tirada do balde, goteje sobre o cliente.
 - Colocar a caçamba sobre o guéridon ou sobre a mesa do cliente
- ◆ Aproximar-se da mesa, pelo lado direito do cliente e apresentar a garrafa envolta em um guardanapo, com o rótulo voltado para o cliente. Esperar a confirmação cliente.

- ◆ Abrir a garrafa sempre na frente do cliente. Cortar envoltório da rolha a cerca de 2 cm abaixo do bico garrafa.
- ◆ Inserir o saca-rolhas bem no centro da rolha sem ultrapassar a rolha com a espiral, para evitar que caiam pedaços de rolha dentro do vinho.
- ◆ Limpar o bocal da garrafa com a parte da rolha que estava para dentro da garrafa ou com o guardanapo de serviço.
- ◆ Servir um pouco de vinho ao cliente que o pediu, para degustação. Após servir, dar um leve giro na garrafa, para evitar que a gota caia na mesa e secar a gota com um guardanapo, discretamente .
- ◆ Afastar um pouco da mesa e aguardar a degustação.
- ◆ Se aprovado, servir o vinho, primeiro às senhoras e a outros clientes da mesa, e, por último, ao cliente que fez a degustação. Se foi uma senhora, acompanhada de um cavalheiro, que solicitou o vinho, proceder da seguinte maneira:
 - consultar à senhora para ver se deseja degustar o vinho:
 - em caso afirmativo, oferecer também ao seu acompanhante.
- ◆ Ao servir, parar o bico da garrafa cerca de 5 cm acima borda do copo.



- ◆ Colocar vinho, no máximo, até metade ou 2/3 do volume da taça.



- ◆ Sempre que o copo ficar vazio, e houver mais bebida na garrafa, o garçom deve retornar e servir novamente aos clientes;
- ◆ Colocar a garrafa vazia na caçamba de bico para bico para baixo, ou colocá-la do lado de fora da caçamba, para que o cliente perceba que acabou e peça mais, se quiser.
- ◆ Se houver repetição, o novo vinho deve vir em outra caçamba, havendo nova degustação. Trocar a taça para fazer a degustação.



Vamos Exercitar

1. Quais são os grupos de bebidas alcoólicas? Exemplifique cada um.

2. Quais são os tipos de vinho mais comuns?

3. Explique como é o processo de produção do vinho.

◆ vinho rosé:

◆ -vinho tinto:

8. Quais são os principais setores que afetam a qualidade do vinho?

9. Em que consiste:

◆ ventilação do vinho?

◆ a decantação do vinho?

10. A quem compete fazer a degustação do vinho? E se quem pediu foi uma senhora?

11. O que o garçom deve fazer nas seguintes situações:

◆ o copo do cliente está vazio e, ainda, há vinho na garrafa :

◆ a garrafa de vinho está vazia:

◆ o cliente pede outra garrafa de vinho:

RELACIONE AS COLUNAS

- (a) Enologia
- (b) Enólogo
- (c) Enófilo
- (d) Sommelier
- (e) Enogastronomia

12.4. serviço de champagne

O champagne deve ser servido à temperatura de 4 a 6°C. Para manter essa temperatura, a garrafa de champagne deve sair direto do refrigerador para uma caçamba com gelo, um pouco de sal grosso e água.

Passos para servir champagne:

- ◆ Transportar a caçamba com a garrafa em um prato forrado com guardanapo.
- ◆ Colocar outro guardanapo sobre a caçamba, para ser utilizado no serviço.
- ◆ Colocar a caçamba sobre o guéridon ou sobre a mesa do cliente.
- ◆ Apresentar o rótulo da bebida ao cliente, segurando a garrafa com o guardanapo, pelo lado direito do cliente.
- ◆ Abrir a garrafa: segurar a garrafa com a mão esquerda, apoiada por um guardanapo; envolver o gargalo com outro guardanapo, com a mão direita; inclinar a garrafa para um lado que não tenha pessoas ou objetos próximos, que possam ser atingidos pela rolha; retirar o arame que envolve a rolha; girar levemente a rolha, empurrando com o polegar ao mesmo tempo, até retirar a rolha, que deve estar envolvida por um guardanapo, para abafar o ruído. Colocar a rolha sobre a mesa.
- ◆ Servir os clientes utilizando a mesma técnica usada para vinhos, envolvendo a garrafa com o guardanapo de serviço. Deve ser feita a degustação, porque o champagne também é um vinho. Para servir, segure a taça inclinada na mão esquerda.
- ◆ Ao servir, deve-se colocar inicialmente, uma pequena quantidade da bebida na taça, para resfriar o fundo. Em seguida, deve-se terminar de completar até 2/3 da taça. Dessa forma, o serviço de champagne é feito em dois movimentos, o que evita o excesso de espuma e proporciona melhor borbulhar do champagne.
- ◆ Retornar com a garrafa para a caçamba e colocar o guardanapo apoiado em cima. Pedir licença ao se retirar e levar junto o papel e o arame.



Vamos Exercitar

1. Qual é a faixa de temperatura em que deve ser servido champagne?

2. Quais são os passos para servir o champagne?

3. Há uma técnica especial para servir o champagne nas taças. Descreva o procedimento.

4. O guardanapo tem um importante papel no serviço de champagne. Descreva onde ele deve ser colocado em cada uma das etapas do serviço.

12.5. Serviço de Vinho Tinto

12.5.1. Técnica para servir vinho tinto

O vinho tinto deve ser servido a temperatura de 16 a 18°C. Não se usa o balde de gelo, pois este tipo de vinho, normalmente, não necessita ser resfriado, sendo servido à temperatura ambiente.

A garrafa de vinho tinto deve ser envolta em um guardanapo de serviço, que deve ser dobrado adequadamente para envolver a garrafa. Com isso, evita-se que o vinho tinto pingue sobre a mesa ou sobre outras superfícies.

Passos para servir o vinho tinto:

Colocar a garrafa em um cesto de vime ou em um porta-garrafa.

- ◆ Transportar o vinho em uma bandeja redonda.
- ◆ Colocar o porta-garrafa com a garrafa sobre a mesa, como é mostrado no filme.
- ◆ Aproximar-se da mesa pelo lado direito do cliente e apresentar a garrafa, com o rótulo voltado para o cliente.
- ◆ Apoiar a garrafa sobre a mesa e, com o canivete, cortar envoltório da rolha, meio centímetro abaixo da boca da garrafa, mantendo-a no cesto ou porta-garrafas. Retirar a rolha com cuidado para não quebrá-la.
- ◆ Limpar o bocal da garrafa com o lado da rolha que estava dentro da garrafa.
- ◆ Colocar a rolha sobre a mesa.
- ◆ Servir um pouco de vinho para degustação.

- ◆ Se aprovada, sirva a bebida normalmente. Primeiro, devem ser servidas as mulheres, em seguida, os homens e, por último, a pessoa que fez o pedido e degustou o vinho, Ao servir, o bico da garrafa deve ficar afastado da borda da taça cerca de 5 centímetros.

- ◆ Encher somente até 2/3 do volume do copo.

- ◆ Colocar a garrafa sobre a mesa, pegar o papel do lacre, pedir licença ao cliente e sair.

12.5.2. Repasse de bebidas

Após servir ao cliente, o garçom deverá ficar atento, pois será necessário voltar para servir mais vinho ou outras bebidas. O repasse deve ser feito antes que o cliente esvazie totalmente a taça.



Vamos Exercitar

1. É utilizado o balde com gelo para servir o vinho tinto? Por quê?

2. Por que é necessário envolver a garrafa de vinho tinto no guardanapo de serviço?

3. Qual é a forma de transportar a garrafa de vinho tinto até a mesa do cliente?

4. Em que ordem devem ser servidas as pessoas que estão em uma mesa, considerando que há homens e mulheres, de idades diferentes?

12.6. Serviço de whisky e conhaque

12.6.1. Técnica para servir whisky e outras bebidas de dose

O whisky é uma bebida destilada de origem escocesa.

Em seu país de origem, é chamado de "scotch". Em tempos mais remotos, o whisky era obtido, essencialmente, pela destilação do malte. A partir de 1830, passou a ser feito com trigo, cevada, milho e outros grãos.

Os tipos de whisky mais conhecidos são:

- ◆ Canadense: feito à base de milho e centeio. Principal marca: Canadian Club. Irlandês: semelhante ao scotch. Principais marcas: Paddy, John Power, Jameson.
- ◆ Americano: elaborados com mais de 50% de milho. Principais marcas: Four Roses, Old Taylor, Jack Daniel's.
- ◆ Fabricados ou engarrafados no Brasil: Bell's, Old Eih, Teacher's.

Os passos para servir whisky e outras bebidas de dose são:

- ◆ Transportar a garrafa da bebida solicitada, os copos, balde com gelo e a pinça, o dosador e o porta-copos e uma bandeja, ou no carrinho de bebidas, até a mesa cliente.
- ◆ Aproximar-se da mesa, pelo lado direito do cliente, e colocar o porta-copo na mesa.
- ◆ Colocar gelo, ou água no copo, se necessário. No caso dá gelo, perguntar ao cliente quantas pedras ele deseja.

Dosar a bebida com o dosador, colocado sobre o copo, tudo sobre a bandeja, apoiada na mão. Abrir a garrafa e despejar a bebida no dosador. Virar o dosador, despejando a bebida no copo.. Apoiar o dosador em outro copo.



Figura - Dosador

- ◆ Servir a bebida pelo lado direito do cliente. Colocar o guardanapo ou o porta-copos sobre a mesa, em frente ao cliente e o copo em cima. Pegar o copo pela base, sem tocar em sua borda.
- ◆ Pedir licença e retirar-se.

Observações:

- ◆ Esta técnica deve ser usada para servir todas as bebidas de dose..
- ◆ Após servir o primeiro drinque, o garçom deve ficar atento, para oferecer mais gelo, mais água ou uma segunda rodada da bebida.
- ◆ Quando o pedido excede seis doses do mesmo whisky, é melhor colocar uma garrafa nova sobre a mesa, com fita de dose, pois é provável que sejam solicitadas outras doses.

12.6.2. Técnica para servir conhaque

- ◆ Retirar a bebida no bar.
- ◆ Transportar a garrafa de conhaque e os copos, nua bandeja, ou no carrinho de bebidas.
- ◆ Colocar a bandeja na mesa auxiliar (guéridon), ao lado da mesa do cliente.
- ◆ Segurar o copo de conhaque pela base, deitado (posição horizontal), entre os dedos anular e médio da mão esquerda.
- ◆ Servir o conhaque com a mão direita, até alcançar a borda (lembre-se que o copo está na posição horizontal).
- ◆ Servir o conhaque pelo lado direito do cliente, segurando o copo pela base.
- ◆ Pedir licença e retirar-se.

Observações:

- ◆ O conhaque não é dosado com o dosador, como a maioria das bebidas fortes, sendo sua medida a que se obtém pelo modo de servir indicado.
- ◆ Em dias mais frios, costuma-se aquecer o copo de conhaque com o auxílio do fogo produzido pela chama do álcool.
- ◆ Para fazer o fogo com o álcool, procede-se da seguinte maneira:
 - Coloca-se um pouco de açúcar em um prato de sobremesa;
 - Coloca-se a casca de meio limão sobre o açúcar;
 - Faz-se um buraco no meio do açúcar e coloca-se álcool;
 - Acende-se o fogo no açúcar, embebido no álcool;
 - Aquece-se o copo na chama, girando-o;
 - Coloca-se o conhaque no copo.



- 6 – Long Drink (tipo longo)
- 7 – Old Fashioned (tipo médio)
- 8 – On the Rocks (tipo curto)
- 9 – Short Drink (tipo curto)
- 10 – Ballon (Cognac, Brandy, Destilados envelhecidos)
- 11 – Hot Drink (Coquetéis quentes)

Figura – tipos de Copos

Conheça os copos adequados para os diversos tipos de bebidas servidas em dose,

- ◆ Whisky: servido em copo "on the rocks"
- ◆ Conhaque.
- ◆ Vinho do Porto: servido como digestivo ou aperitivo.
- ◆ Coquetel de frutas, Cuba Libre, refrigerantes: servidos em copo "long drink".
- ◆ Martini.
- ◆ Cerveja.
- ◆ Licores: Curaçau, Cointreau, Chartreuse, Benedictine, Kummel, Drambuie, Cherry-Brandy, Anisette, Grand Marnier, Marrasquino.
- ◆ Champagne.
- ◆ Gim : para servir, Usa-se o copo de aperitivo ou o "long drink", quando é servido com água tônica.
- ◆ Campari: servido em copo "old fashioned".

4. Quais são os passos para aquecer o copo de conhaque?

MARQUE CERTO (C) OU ERRADO (E)

- Antes de servir o gelo no copo, é preciso perguntar ao cliente quantas pedras ele quer.
- O garçom deve aproximar-se da mesa do cliente, pelo lado esquerdo deste, para servir as bebidas de dose.
- A bebida deve ser dosada sobre a bandeja, apoiada na mesa.
- Deve ser colocado um porta-copo ou um guardanapo sobre a mesa, em frente ao cliente, e o copo com a bebida em cima.
- A garrafa da bebida, os copos, o balde com gelo, a pinça, o dosador e o porta-copos devem ser transportados sobre uma bandeja redonda ou no carrinho de bebidas.
- Para servir o conhaque não é utilizado o dosador

12.7. Serviço de água, refrigerante e cerveja

12.7.1. Técnica para servir cerveja

A cerveja é uma bebida fermentada, obtida a partir de malte, flor de lúpulo e água.

Passos para o serviço de cerveja:

- ◆ Recolher as taças que estão na mesa, que foram colocadas ao fazer a mise-en-place.
- ◆ Retirar a bebida na copa ou no bar.
- ◆ Transportar, para a mesa do cliente, os copos próprios para cerveja, já refrescados, e a cerveja gelada, em uma bandeja.
- ◆ Aproximar-se da mesa pelo lado direito do cliente, pedir licença, colocar os copos na mesa e servir
- ◆ A cerveja deve ser aberta na presença do cliente.
- ◆ Após servir, pedir licença e retirar-se.

Observações:

- ◆ Pegar todos os copos pela base, nunca pela borda.
- ◆ Nunca encher os copos totalmente, no máximo, até dois terços do seu volume.
- ◆ No caso de servir diversas cervejas na mesma mesa, estas devem vir em uma caçamba com gelo para manterem-se frias.
- ◆ Após o primeiro serviço, o garçom deve ficar atento, pois poderá ser necessário oferecer uma segunda rodada.
- ◆ Limpar as garrafas, antes de levá-las à mesa, para não sujar a toalha.

12.7.2. Técnica para servir refrigerante e água

- ◆ Pegar as bebidas na copa ou no bar
- ◆ Colocar, numa bandeja, as bebidas e os copos e levá-los para a mesa do cliente.
- ◆ Aproximar-se da mesa, pelo lado direito do cliente.
- ◆ Abrir a garrafa na presença do cliente, sobre a bandeja.
- ◆ Servir a bebida, pela direita do cliente, enchendo o copo apenas até 2/3 do seu volume.
- ◆ Colocar a garrafa ou lata ao lado ao copo.
- ◆ Pedir licença e retirar-se.



Vamos Exercitar

1. Qual é o primeiro passo para servir cerveja?

2. O que deve ser colocado na bandeja do garçom para o serviço de cerveja?

3. Depois de chegar com a bandeja à mesa do cliente, o que deve ser feito?

4. Que cuidados o garçom deve ter, com relação a:

◆ forma de segurar os copos:

◆ Volume de cerveja a colocar no copo:

Capítulo 13

Serviço de alimentos

O contato direto do garçom com os clientes faz com que o trabalho do garçom seja avaliado imediatamente. Dessa forma, é preciso atenção contínua para que o atendimento se desenvolva da melhor forma possível.

O garçom deve estar preparado para fornecer informações claras e precisas sobre pratos e bebidas de cardápio ou do buffet. Também deve estar preparado para um atendimento rápido e eficaz durante o tempo de permanência do cliente no restaurante.

Para que possa executar os serviços de alimentos e bebidas, de maneira a deixar os clientes satisfeitos, o garçom deve conhecer as regras de cada tipo de serviço.

13.1. Sistema de serviço x modalidade de serviço

No serviço de alimentos, podemos ouvir falar de sistema de serviço e de modalidade de serviço.

O sistema de serviço refere-se à forma que a casa apresenta o alimento ao cliente, que pode ser à la carte, utilizando o cardápio para escolha dos alimentos, ou Buffet, utilizando a mesa de buffet.

No caso do uso de buffet (por exemplo, nos restaurantes self service, que é um sistema muito utilizado atualmente), o próprio cliente se serve de alimentos e bebidas. Nesse caso, a atuação dos garçons no serviço de alimentos é mínima.

Já nos serviços a la carte, ou serviços de pratos a mesa, todo o trabalho de servir aos clientes depende do garçon. Este sistema ainda é bastante utilizado.

A modalidade de serviço é a forma que o comensal acessa o alimento, ou seja, a forma que o garçon irá servi-lo. No sistema à la carta, existem diversas modalidades de serviços. O garçon deve dominar as técnicas de cada uma.

- ◆ Segundo PACHECO (2001), dentre as diversas formas ou modalidades de serviço de prato à mesa, as mais importantes são:
- ◆ serviço de prato pronto ou empratado;
- ◆ serviço à inglesa direto;
- ◆ serviço à inglesa indireto, com uso do guéridon;
- ◆ serviço à francesa ou diplomata;
- ◆ serviço de travessas sobre a mesa; e
- ◆ serviço à russa.

13.2. Serviço de prato pronto

Segundo PACHECO (2001), este serviço consiste na montagem do prato na cozinha e em sua apresentação, já pronto, ao cliente. É o tipo de serviço mais utilizado em restaurantes e hotéis de todo o mundo.

O serviço de prato pronto permite servir as refeições com rapidez e eficiência. Além disso, é a modalidade que mais valoriza a arte do cozinheiro, pois vai direto de suas mãos para a mesa do cliente.

Embora pareça simples, este tipo de serviço, para ser feito, exige do garçom classe, destreza, técnica profissional e certa capacidade de representação, para fazer o “show” do serviço, para maravilhar os clientes

Existem dois tipos de serviço de prato pronto: o simples, onde a refeição é montada e apresentada em um prato normal, e o sofisticado, onde se usa um prato especial, um pouco maior, coberto com uma espécie de tampa, chamada cloche.

13.2.1. Serviços simples

- ◆ Retirar o prato raso da mesa do cliente, caso a mise-en- place tenha sido feita colocando-se esse prato.
- ◆ Pegar o(s) prato(s) montado(s) na cozinha e colocá-lo(s) sobre a bandeja.
- ◆ Transportar o(s) prato(s) até a mesa do cliente.
- ◆ Aproximar-se da mesa, pelo lado direito do cliente, pedir licença e colocar o(s) prato(s) à sua frente.
- ◆ Desejar bom apetite, pedir licença e retirar-se.



Figura – prato pronto simples

13.2.2. Serviço sofisticado

- ◆ Retirar o prato raso da mesa do cliente, se na mise-em-place foi colocado esse prato.
- ◆ Pegar o(s) prato(s) montado(s) e coberto(s) com as(s) cloche(s) na cozinha e colocá-lo(s) sobre uma bandeja.
- ◆ Aproximar-se da mesa pelo lado direito do cliente, pedir licença e colocar o(s) prato(s) com a(s) cloche(s) em sua frente. |
- ◆ Tirar a cloche, virando-a imediatamente para cima, para que a água que se formou não escorra no prato ou mesa. Se houver mais de um prato coberto, as cloches devem ser retiradas ao mesmo tempo.



Figura – servindo com cloche

Observações:

- ◆ Em mesas com mais de um cliente, é preciso que haja mais garçons, para que o serviço de prato pronto sofisticado seja executado com eficiência, e de acordo a técnica. Assim, todos os pratos servidos juntos e as cloches são levantadas. ao mesmo tempo.
- ◆ Sempre que o cliente pedir peixe, frutos do mar ou outros alimentos que exijam talheres especiais, é necessário que seja feita a substituição dos talheres básicos, antes de servir o prato.

- ◆ Deve-se tomar cuidado para não trocar os pedidos dos clientes, quando se usa a cloche, no caso de haver mais de um cliente por mesa. Também, é preciso ter o cuidado de colocar o prato na posição carreta, quando este tem logotipo da empresa, que deve ficar voltado para o cliente. As cloches devem ter uma marca que permita identificar o ponto exato do logotipo no prato.

13.3. Serviço à inglesa

Neste tipo de serviço, a refeição é colocada em uma travessa, preparada na cozinha e o garçom serve os alimentos nos pratos dos clientes. É um tipo de serviço pouco utiliza atualmente. Pode ser direto ou indireto.

O garçom deve ter o máximo de cuidado na montagem e na apresentação dos pratos. A disposição dos alimentos no prato e a quantidade a ser colocada devem obedecer a critérios pré-estabelecidos, de acordo com orientação do cozinheiro ou do maitre. De qualquer forma, nunca se deve colocar uma quantidade excessiva de alimentos no prato.

13.3.1. Serviço à inglesa direto

- ◆ Retirar as travessas da cozinha.
- ◆ Transportar as travessas até a mesa, sobre uma bandeja. Colocar as travessas sobre o guéridon, ao lado da do cliente.
- ◆ Levar a bandeja para a copa.
- ◆ Retornar, pegar o guardanapo de serviço, que estava sobre o guéridon e pendurá-lo no braço esquerdo. Este guardanapo serve para limpar o que for necessário, no caso de cair alimentos.
- ◆ Pegar uma travessa e os talheres para fazer o alicate.
- ◆ Apresentar a travessa com o alimento ao cliente, pela esquerda para que aprecie o trabalho do cozinheiro e confira o pedido.

- ◆ Servir ao cliente, posicionando-se do lado esquerdo deste. Servir com a mão direita, usando os talheres de serviço, na forma de alicate.
- ◆ É preciso cuidado com a montagem do prato, ao servir, para que fique com boa aparência. Coloque só um pouco de cada tipo de alimento.
- ◆ Retornar com a travessa para o guéridon e pegar outra travessa, repetindo o procedimento.
- ◆ Após servir, colocar os talheres sobre um prato e o guardanapo no guéridon.
- ◆ Desejar bom apetite e pedir licença.
- ◆ Buscar a bandeja, retornar, colocar as travessas na bandeja para levá-las para a estufa.
- ◆ Depois, deve ficar atento para fazer o repasse.
- ◆ No caso de o cliente desejar repetir, as travessas devem ser retiradas da estufa e trazidas até a mesa, onde os alimentos serão servidos pelo garçom, pelo lado esquerdo e utilizando o alicate.

13.3.2. Serviço à inglesa indireto

- ◆ Preparar a mesa auxiliar (guéridon) ao lado da mesa do cliente.
- ◆ Pegar as travessas montadas na cozinha.
- ◆ Retirar da estufa os pratos quentes, vazios, usados nesse serviço
- ◆ Levar as travessas com a refeição e os pratos quentes para a mesa auxiliar
- ◆ Colocar os pratos vazios à direita e as travessas com a refeição do lado esquerdo da mesa auxiliar, para facilitar a montagem dos pratos.
- ◆ Levar a bandeja de volta para o aparador.
- ◆ Retornar, colocar o guardanapo de serviço no braço e apresentar as travessas ao cliente, pelo lado esquerdo para que aprecie e confira o pedido, uma a uma, retornando-as ao guéridon.
- ◆ Fazer a montagem do prato na mesa auxiliar, utilizando o alicate.

Ao final, colocar os talheres sobre um prato e o guardanapo de serviço sobre o guéridon.

Para servir, pedir licença ao cliente e se posicionar atrás de sua cadeira. Pegar o prato que está na mesa com a mão esquerda e colocar o prato com a refeição com a mão direita.

- ◆ Em seguida, colocar o prato limpo sobre o guéridon
- ◆ Pegar a bandeja e retirar o prato limpo e as travessas, levando-as para a estufa.

PACHECO, em seu livro "Manual de Serviço do Garçom", faz as seguintes observações sobre o serviço à inglesa:

- ◆ Ao montar o prato do cliente, é preciso ter cuidado para não exagerar nas quantidades.
- ◆ Os componentes da refeição devem ser colocados separados e seguindo a ordem em que estavam na travessa.
- ◆ O alimento principal (carne, frango, peixe etc.) deve ser servido primeiro, no lado do prato mais próximo ao cliente, servindo-se, em seguida, as guarnições.
- ◆ No sistema à inglesa indireto, para maior rapidez e eficiência, o garçom deve ser auxiliado por um commis.
- ◆ O garçom nunca deve voltar as costas para o cliente, ao montar o prato no guéridon, pois o cliente precisa ver que está sendo preparado pelo garçom.
- ◆ No caso de haver mais de um cliente na mesa, o garçom deve calcular as quantidades de cada alimento, para servi-la igualmente a todos, e para que não falte algum alimento aos últimos a serem servidos.

13.4. Serviço à francesa ou diplomata

No servido à francesa, o garçom traz as travessas com os alimentos e o cliente serve seu próprio prato.

É um tipo de serviço bem adaptado ao espírito independente do povo francês, usado em banquetes muito requintados ou em jantares de gala, que contam com o serviço de garçons.

Esta modalidade de serviço também é denominada de diplomata, por ser usada com frequência em pequenos jantares de diplomatas, em ocasiões especiais. É um serviço lento onde cada garçom poderá servir, no máximo, seis convidados, sendo necessário, pelo menos, duas horas para servir um jantar completo.

Por causa de sua luxuosidade, requinte e sofisticação, esta modalidade de serviço requer móveis, utensílios e roupas especiais na montagem e serviço de mesa, assim como uniformes de gala para garçons, maitre e mordomos

As etapas do serviço são:

Substituir os pratos que estão na mesa por pratos quentes vazios, pelo lado direito do cliente.

Pegar as travessas na cozinha e trazê-las em uma bandeja, juntamente com os talheres de servir e o guardanapo de serviço.



Figura – Garçom servindo à francesa

Aproximar-se da mesa, pedir licença e apresentar as travessas aos clientes, para que possam apreciar o trabalho do cozinheiro.

Pegar uma travessa, com os instrumentos de serviço, aproximar-se do primeiro convidado a ser servido, pela esquerda, Inclinarse e colocar a travessa próxima ao prato para que ele possa se servir.

- ◆ Servir os outros convidados.
- ◆ Pedir licença e retirar-se.
- ◆ Levar as travessas para a estufa.
- ◆ No repasse, retornar com a travessa e os utensílios e deixar o cliente se servir

Observações:

- ◆ Se for necessário, o garçom pode convidar o cliente a servir-se.
- ◆ Sempre que mudar o serviço (entrada, prato principal, sobremesa), é necessário fazer a substituição dos pratos.

13.5. Serviço de travessas sobre a mesa

O serviço de travessas sobre a mesa é uma modalidade usada ainda hoje em muitos restaurantes populares. É um dos tipos de serviços mais simples e antigos.

As travessas de alimentos são montadas na cozinha, conforme os pedidos. Cabe ao garçom transportá-las até o salão e colocá-las sobre a mesa do cliente, para que este se sirva.

O garçom deve:

- ◆ Pegar as travessas na cozinha.
- ◆ Transportá-las para o salão e colocá-las no centro da mesa do cliente.
- ◆ Os clientes podem se servir sozinhos ou com a ajuda do garçom.

13.6. Serviço à americana, buffet ou self service

O serviço à americana consiste em montar no restaurante, ou no salão, uma ou mais mesas-buffet, fixas ou móveis, equipadas e decoradas, onde são colocados os alimentos de acordo com a categoria e a conveniência do restaurante ou do evento.

Existem dois tipos de servido à americana:

- ◆ no primeiro, o cliente senta-se à mesa, antes preparada de acordo com o menu. Em seguida, vai à mesa-buffet e se serve à vontade. Depois, retorna à sua mesa, fará a refeição. Este sistema é muito utilizado em restaurantes.

- ◆ No segundo, além dos alimentos, são colocados na mesa- buffet os pratos, juntamente com os talheres e guardanapos a serem utilizados pelos comensais. Não há mesas para refeição, os comensais permanecem de pé ou sentam-se em sofás e cadeiras dispostas pelo salão. Este sistema é mais utilizado em eventos.



Esta modalidade apresenta algumas vantagens como :

- ◆ maior variedade de alimentos;
- ◆ rapidez no serviço;
- ◆ racionalização do trabalho; e
- ◆ redução do número de funcionários.

Por causa destas vantagens, esta modalidade está sendo cada vez mais utilizada em hotéis e restaurantes de todo o mundo, principalmente no almoço e no café-da-manhã. Também, é muito utilizada em banquetes menos sofisticado. É o tipo de serviço mais indicado para atender a um grande número de pessoas em reuniões informais.

No serviço à americana, o serviço do garçom limita-se à montagem da mesa-buffet, ao serviço de couvert e de bebidas, ao atendimento de solicitações especiais, retirada de pratos usados das mesas dos clientes e, eventualmente, reposição de alimentos e utensílios nas mesas-buffet.

13.7. Serviço de sobremesa

Ao final da refeição principal, o garçom deve limpar os resíduos de alimentos caídos na toalha, utilizando o guardanapo de serviço dobrado ou um aparelho de sucção, chamado de feiticeira. Depois, apresenta-se o carrinho de sobremesas ou atende-se aos pedidos de sobremesa à la carte. Neste caso, o garçom deve apresentar o cardápio e, ou, sugerir as opções da casa.

- ◆ Retirar os pratos e talheres usados, utilizando uma bandeja para transportá-los para a copa.
- ◆ Colocar os talheres de sobremesa, pondo a faca do lado direito, com o corte voltado para a esquerda e o garfo do lado esquerdo, deixando entre os talheres um espaço para colocar o prato.
- ◆ Se for usar faca de sobremesa, garfo e colher, determinadas sobremesas, a montagem fica desta forma :
- ◆ faca do lado direito do prato com a serra voltada dentro, garfo do lado esquerdo do prato e colher acima do prato.
- ◆ Servir o prato de sobremesa, pelo lado direito do cliente
- ◆ Se estiver usando o carrinho, o garçom deve aproximá-lo da mesa do cliente e dizer o nome dos doces. Depois, deve servir aqueles que o cliente escolher.
- ◆ Pedir licença e se retirar.



Vamos Exercitar

1. O que é sistema de serviço?

2. O que é modalidade de serviço?

3. Quais são as modalidades mais importantes de serviço de prato à mesa?

4. Que cuidados o garçom deve ter ao servir os alimentos à inglesa?

5. Explique o procedimento para o serviço de travessas sobre a mesa.

6. Quais são as vantagens do serviço à americana?

7. Quais são as tarefas que competem aos garçons no serviço à americana?

8. De que lado do cliente o garçom deve se posicionar para:

- ◆ servir alimentos: _____
- ◆ servir bebidas: _____
- ◆ servir sobremesa: _____
- ◆ retirar utensílios usados: _____
- ◆ retirar utensílios da mise-en-place que não serão utilizados :

Capítulo 14

A Conta

14.1. Fechamento da conta

O garçom deve esperar que o cliente peça a conta, nunca deve mencioná-la.

No momento em que o cliente pede a conta, cabe ao garçom oferecer um cafezinho ao cliente.

Em seguida, ele solicita ao caixa que feche a conta da mesa. Enquanto isso, serve o cafezinho, caso o cliente tenha aceitado.

O garçom deve conferir cuidadosamente as contas seus clientes.

A conta deve ser entregue dobrada sobre um prato pequeno, ou em um porta-conta de couro, e colocada do lado direito do cliente, discretamente.

O garçom deve se afastar e aguardar que o cliente o chame.

Ao retornar, primeiro, devem ser recolhidos os utensílios que estão sobre a mesa, terminando no cliente que pediu a conta e recolhe o pagamento.

Verifica como o cliente está fazendo o pagamento, se em dinheiro, cheque ou cartão, e procede conforme as normas do estabelecimento.

Se houver gorjeta, ela deve ser deixada na mesa até que o cliente saia do restaurante.

O cafezinho

- ◆ Retirar os utensílios da mesa, deixando apenas copo de água e o cinzeiro..
- ◆ Se o cliente ainda estiver consumindo vinho, a taça de vinho deve permanecer.
- ◆ Trazer o café, uma xícara com pires sobre uma bandeja, juntamente com o açucareiro ou o adoçante.
- ◆ Colocar o açucareiro no centro da mesa, em frente ao cliente e abrir sua tampa.
- ◆ Colocar a xícara com pires em frente ao cliente, pelo lado direito deste. A colher de café deve ser colocada debaixo da asa da xícara, voltada para a direita.
- ◆ Esperar o cliente colocar o açúcar na xícara.
- ◆ Servir o café.
- ◆ Pedir licença e retirar-se.

Despedida do cliente

A despedida do cliente deve ser perfeita, para que ele mantenha a boa impressão do estabelecimento e retorne.

Para fechar o bom atendimento, o garçom ou o maitre deve ajudar o cliente na hora da saída. Primeiro, deve puxar a cadeira para que se levante. Depois, deve ajudá-lo a vestir o casaco e entregar-lhe seus pertences.

Por último, deve acompanhá-lo até à porta e dizer que volte sempre.

*Vamos Exercitar*

1. Qual o momento certo para o garçom fechar a conta do cliente?
 - a) assim que o cliente terminar sua refeição, o garçom deve perguntar se quer que traga a conta.
 - b) O garçom deve esperar que o cliente peça a conta, nunca deve perguntar se ele quer que traga a conta.
 - c) O garçom deve oferecer um cafezinho ao cliente e, ás da, perguntar se quer que traga a conta.

2. Qual a forma correta do garçom recolher o pagamento da conta?
 - a) Depois de entregar a conta, o garçom deve ficar esperando o lado da mesa do cliente, até que este pague a conta e, então, recolher o porta-conta.
 - b) O garçom deve esperar o cliente ir embora e só depois recolher o porta-conta na mesa.
 - c) O garçom deve se afastar e aguardar que o cliente o chame; depois, deve recolher os utensílios e, por último, recolher o pagamento.

1. Escreva todo o procedimento de recolhimento do pagamento.

2. O que o garçom deve fazer, caso o cliente deixe uma gorjeta sobre a mesa?

3. Qual é o momento certo de oferecer um cafezinho ao cliente?

Capítulo 15

Room service (Serviço nos apartamentos)

O Room Service é um tipo de serviço específico em estabelecimentos de hospedagem. Deve ser considerado com a mesma seriedade do que o serviço de restaurante e de bar.

Trata-se de mais uma fonte de receita para o hotel. Alguns clientes preferem o serviço de alimentos e bebidas no seu apartamento, por lhes permitir maior comodidade e descontração ou, mesmo, por razões de saúde.

O serviço de room service deve ser coordenado e supervisionado pelo maitre d' hotel e executado por garçons experientes e treinados para essa finalidade.

Apresenta particularidades, colocando o garçom em contato mais íntimo com o hóspede, seus familiares e seus pertences.

Este serviço, que é feito, de maneira geral, a partir da copa de andares, consiste em:

- anotar os pedidos dos hóspedes, por meio de ramal telefônico;
- preparar os pedidos;
- montar as bandejas;
- levá-las aos apartamentos;
- servir, se for o caso; e
- retirar os utensílios ao término do serviço.

Anotação dos pedidos

Geralmente, o hóspede faz o pedido de alimentos e bebidas pelo telefone, diretamente do seu apartamento para a copa de andares, depois de consultar o cardápio do room service.

O garçom ou copeiro encarregado de anotar os pedidos deve atender ao hóspede com rapidez, atenção, educação e objetividade. Deve esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços, oferecer complementos e informar tempo de demora do serviço.

É importante dar atenção aos seguintes detalhes :

- ◆ anotar corretamente na comanda o número do apartamento e o nome do hóspede, para não bater em porta errada;
- ◆ anotar, na comanda, a hora em que foi feito o pedido, para atender ao hóspede no tempo previsto;
- ◆ anotar os pedidos com clareza, para não haver erros na preparação.

Observações:

- ◆ O pedido de café da manhã no apartamento, que é uma das tarefas mais comuns do room service, principalmente em hotéis frequentados por executivos ou viajantes, poderá ser feito também por meio da lista de café (door knob), que se encontra nos apartamentos na maioria dos hotéis de categoria.

O hóspede preenche a lista de café (door knob), anotando o seu pedido e a pendura na maçaneta da porta seu apartamento, pelo lado de fora, para que o encarregado do room service possa apanhá-la e servir ao hóspede na hora certa.

Preparação do pedido

Os pedidos de alimentos e bebidas devem ser preparados obedecendo exatamente o que foi solicitado pelos hóspedes e no tempo previsto para essa operação.

Montagem das bandejas

As bandejas devem ser montadas e preparadas obedecendo aos critérios do hotel, quanto a equipamento utensílios a serem utilizados, bem como a disposição destes nas bandejas.

Serviço nos apartamentos

Quando o pedido do hóspede estiver pronto, deve ser enviado imediatamente ao apartamento do mesmo. Juntamente com o pedido, o garçom deve levar, na bandeja, os equipamentos e utensílios necessários para o serviço assim como a comanda para ser assinada pelo hóspede.



Figura - Bandeja com café da manhã montada para room service.

O garçom bate na porta, espera o cliente abrir a porta ou sua autorização para entrar, pede licença, entra, cumprimenta o hóspede e coloca a bandeja na mesa adequada para essa finalidade.

Em seguida, o garçom pede ao hóspede para assinar a comanda, pergunta a que horas pode retirar a bandeja, se for o caso, pede licença e retira-se, fechando a porta.

Observações:

- ◆ Em alguns casos, o garçom poderá fazer a mise-em-place na mesa do apartamento e servir os produtos da mesma forma que faria na mesa do restaurante.

Retirada das bandejas

Na hora combinada com o hóspede, ou interfonando antes, o garçom deve voltar ao apartamento para retirar a bandeja, com os utensílios que foram utilizados no serviço. Os procedimentos de se anunciar, batendo na porta, pedir licença para entrar e para sair são os mesmos descritos anteriormente.

Em alguns hotéis, para racionalizar o serviço, não existe a operação de retirada de bandejas e utensílios pelos garçons, sendo este serviço realizado pelas camareiras, quando vão limpar os apartamentos. Em alguns casos, os hóspedes preferem deixar as bandejas com utensílios no corredor do seu andar e um encarregado passa recolhendo-as.



Vamos Exercitar

1. Explique o que é o room service.

2. De forma resumida, quais são as etapas do serviço de room service?

3. Quais são os cuidados que se deve ter na anotação do pedidos no serviço de room service?

Capítulo 16

Situações Diversas

Em um bar ou restaurante, assim como em todo tipo de serviço, podem ocorrer situações inesperadas, que desagradam os clientes.

Algumas das ocorrências mais comuns que levam clientes a reclamar são:

- demora no atendimento, de maneira geral;
- falta de higiene;
- comida estragada ou não correspondente ao que foi pedido;
- funcionários mal humorados;
- demora na entrega da nota; e
- erro no fechamento da conta.

A equipe de trabalho do restaurante deve concentrar todos os esforços para que não ocorram situações dessa natureza. Pois, o grande desafio é conquistar o cliente e fazer com que se torne fiel. Para isso, a excelente qualidade dos produtos e dos serviços é essencial.

Atenção!

- ◆ Ao receber uma reclamação, o garçom deve dar total atenção ao cliente.
- ◆ Deve ficar calmo, nunca se alterando, mesmo que seja mal educado.
- ◆ O garçom não deve culpar os colegas pelo erro, nem ficar tentando explicar demais.
- ◆ Deve escutar atentamente a reclamação, mostrando solidariedade ao cliente.
- ◆ Deve pedir desculpas pelo ocorrido, mesmo se o erro não foi seu.
- ◆ Deve comunicar ao maitre, imediatamente, para que o mesmo tome uma atitude e traga a solução ao cliente, o mais rápido possível, para evitar que o cliente saia insatisfeito.

Também, é importante que o garçom:

- ◆ não fale mais alto que o cliente;
- ◆ não encare a reclamação de forma pessoal;
- ◆ não argumente demais;
- ◆ jamais perca a classe, mesmo que o cliente seja mal educado;
- ◆ busque apoio dos seus superiores, quando a situação fugir do seu controle.

Relacionamento com os clientes

Em seu trabalho, o garçom lida com pessoas, e as pessoas têm características e comportamentos diferentes que faz com que reajam de maneira diferenciada frente às situações.

O garçom deve estar preparado para lidar com diferentes tipos de pessoas e procurar tratar cada cliente da melhor maneira possível.

Conheça os diferentes tipos de clientes e a maneira de lidar com cada um deles, de acordo com Sebrae (2001) :

- **Cliente apressado:** seja o mais eficiente possível, mostre que está fazendo o máximo para atendê-lo rapidamente. Se precisar, notifique a cozinha.
- **Cliente conhecido:** demonstre a cortesia de sempre não ultrapasse os limites da discrição e do respeito. Não se mostre "intimo" do cliente.
- **Cliente desconfiado:** é preciso agir com segurança, para quebrar suas barreiras. Explique tudo detalhadamente, sugira, fale com firmeza. Se houver dúvida na hora de cobrança, seja claro e apresente o cardápio, se precisar.
- **Cliente atrevido:** atenda-o de forma séria e profissional. Caso ele seja indiscreto, mude de assunto. Se o cliente for além dos limites, notifique a gerência.
- **Cliente falador:** não estenda a conversa com os clientes, fale somente o necessário. Peça licença para se retirar, explicando que precisa continuar seu trabalho. Retorne à mesa deste cliente, somente quando for necessário, ou tiver tempo disponível.
- **Cliente complexado:** não faça brincadeiras ou o chame por apelidos, que o ofendam. Não toque em seu ponto fraco.
- **Cliente gastador:** não se aproveite do cliente, seja honesto. É importante que você seja bom vendedor, mas é preciso manter a ética.

Atenção!

É importante tomar os seguintes cuidados no atendimento aos clientes:

- ◆ estudar o cardápio, antes do serviço, bem como a composição dos pratos, para responder às perguntas dos clientes e executar bem seu trabalho;
- ◆ dar ao cliente o tempo necessário para tomar conhecimento do cardápio, não os obrigando a fazer seus pedidos com precipitação;
- ◆ anotar os pedidos com precisão, evitando assim a perda de tempo e o descontentamento dos clientes.

Como agir com cliente embriagado

- ◆ Verificar se é possível atendê-lo no estado em que está.
- ◆ Se for num hotel, perguntar se ele não prefere ser atendido no apartamento.
- ◆ Oferecer, sutilmente, um copo de água.
- ◆ Não discutir com ele, em nenhuma hipótese.
- ◆ Acomodá-lo em um setor pouco movimentado do restaurante.
- ◆ Jamais dar qualquer conselho pessoal ao cliente.
- ◆ Ser educado e gentil, mas não prolongar a conversa.
- ◆ Chamar o *maitre*, se necessário.

Como agir com cliente VIP (pessoa muito importante)

- ◆ Agir normalmente e com profissionalismo.
- ◆ Reservar uma mesa e comunicar aos demais funcionários sobre a situação VIP do cliente.
- ◆ Evitar comentários ou gestos indiscretos que causem algum tumulto, por causa da presença do cliente.
- ◆ Personalizar o atendimento.

Pedidos de grupos

- ◆ Para agilizar o trabalho, pedir ajuda para outro garçom, caso o grupo seja muito grande.
- ◆ Com dois garçons, um tira os pedidos de uma lado da mesa e o outro se ocupa do outro lado.
- ◆ É preciso marcar e primeira pessoa, da qual pedido, para iniciar o serviço por ela.
- ◆ Para identificar o pedido de cada cliente, passar um traço na comanda, separando um pedido do outro.
- ◆ Antes de servir o prato, confirmar o pedido com o cliente

Como atender crianças

- ◆ Ter calma, paciência e ser gentil.
- ◆ Procurar acomodar a criança numa cadeira apropriada.
- ◆ Retirar de seu alcance garrafas, facas, copos, travessas. molhos etc.
- ◆ Trocar os talheres da criança por uma colher.
- ◆ Solicitar autorização dos pais para cortar em pedaços o alimento da criança.
- ◆ Não servir nada demasiadamente quente.

Bebida ou prato inutilizado

Se cair algum resíduo ou inseto no copo, ou no prato do cliente, é necessário substituí-lo por outro, o mais rapidamente possível. Depois, deve-se servir novamente a comida ou a bebida.

Acidente com comida ou bebida na roupa cliente

No caso de cair bebida ou alimento na roupa do cliente provocado por ele próprio ou pelo garçom, o garçom deve providenciar a limpeza, procedendo de acordo com o tipo de produto derramado:

- ◆ **bebida açucarada:** limpar com pano umedecido com água quente;
- ◆ **produtos gordurosos:** aplicar talco sobre o local, deixá-lo absorver a gordura e, depois, escovar bem a roupa;
- ◆ **vinho tinto:** colocar sal sobre a mancha, depois, escovar a roupa.

Obs: o garçom deve providenciar os materiais necessários para que o cliente possa limpar sua roupa.

A equipe de funcionários do restaurante deve evitar todo o tipo de ruído no ambiente das refeições. Veja que providências devem ser tomadas para evitar os seguintes ruídos:

- ◆ Abrir e fechar de portas: instalar um calço ou ajustar a mola, quando a porta estiver raspando o assoalho. Utilizar portas sem trinco. Engraxar as dobradiças.
- ◆ Passos sobre o piso: usar sapatos com salto de borracha.
- ◆ Manipulação de louça na sala: trabalhar com cuidado para evitar o choque das peças.
- ◆ Arrastar de cadeiras e mesas: colocar abafadores de ruído (de borracha, couro ou feltro) nos pés dos móveis.
- ◆ Aparelhos (ventiladores, condicionadores de ar, registradoras etc.): não colocar estes aparelhos próximos aos clientes. Solicitar o reparo nos aparelhos, tão logo se perceba qualquer anormalidade.
- ◆ Algazarra na copa: observar a disciplina na copa, evitando o barulho provocado por conversas ou por batidas de utensílios e equipamentos.
- ◆ Conversa dos clientes: atenuá-la com música ambiente, cujo volume não deve ser muito elevado. Escolher o gênero de música apropriado para a hora da refeição.



Vamos Exercitar

1. Quais são os motivos mais comuns que levam os clientes de restaurantes e bares a fazerem reclamações?

.2 Como deve ser o comportamento do garçom, ao receber uma reclamação do cliente?

4. Quais são os cuidados que o garçom deve ter no atendimento aos clientes?

5. Como você se comportaria se tivesse que atender:

- ◆ um cliente embriagado:
- ◆ uma pessoa muito importante:
- ◆ crianças:

MARQUE A AFIRMATIVA ERRADA

- a) Geralmente, em um bar ou restaurante, o cliente dirige-se ao garçom para fazer uma reclamação,
- b) O garçom deve dar total atenção ao cliente e ficar calmo, nunca se alterando, ao receber uma reclamação.
- c) O melhor a fazer quando receber uma reclamação de um cliente, é jogar a culpa em algum colega que não esteja presente, eliminando toda a possibilidade do cliente se voltar contra você.
- d) O garçom deve pedir desculpas pelo problema ocorrido, mesmo se o erro não foi seu.
- e) Ao receber uma reclamação, o garçom deve comunicar ao maitre, imediatamente, para que o mesmo tome uma atitude e traga a solução ao cliente.

Como proceder quando ocorre um acidente com alimento ou bebida na roupa do cliente?
