

2025-2028

**MANUAL DE FUNCIONAMENTO E
ORGANIZAÇÃO DO RESTAURANTE
PEDAGÓGICO – Anexo 11**



Escola Profissional da Figueira da Foz - EPFF

MANUAL DE FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO RESTAURANTE PEDAGÓGICO

Apresentação dos Alunos

Todos os alunos da Escola Profissional da Figueira da Foz devem apresentar-se de acordo com o manual de aparência e higiene definido:

- cabelo deve estar sempre penteado, limpo e cortado, ou, quando longos, apanhados.



As unhas devem estar sempre cortadas, limpas e quando pintadas deverá ser com tons discretos. Bem arranjadas e limpas. Nunca deve usar cores para as pintar. Poderá usar barba, desde que esteja devidamente aparada e cuidada.



Uniformes devem estar completos, limpos e passados.



Nunca se esqueça do crachá

Deve usar sapatos engraxados, em bom estado de conservação e de acordo com o uniforme.



Meias devem estar sempre de acordo com a cor do uniforme e devem ser discretas.

Deve usar desodorizantes, e, se usar perfumes, devem ser discretos.

Não deve usar joalharia em excesso. No máximo, dois anéis, por cada mão nas senhoras e um anel por mão por homem. Brincos apenas são permitidos para senhoras (apenas 1 em cada orelha).



Uso de tatuagens e / ou piercings em partes do corpo visíveis não é permitido.

Não se esqueça que um banho antes de entrar ao serviço ajudá-lo-á a sentir-se mais fresco e com uma presença mais agradável.

Reunião Pré Abertura

(FUNÇÃO: Chefe / Sub Chefe de Mesa)

Notas importantes:

O bom serviço requer planeamento;

Antes de cada refeição, o formador prepara os seus alunos fazendo uma reunião pré-abertura que pode ser individual ou em grupo;

Durante a reunião pré-abertura a chefia deve:

1. Fazer a chamada dos alunos;
2. Verificar a apresentação dos seus empregados:

Farda;

Placa com o nome;

Unhas;

Cabelo;

Maquilhagem;

Sorriso;

3. Lembrar a necessidade de ter os carrinhos e as áreas de serviço arrumadas com tudo o que possa ser necessário;
4. Falar com o formador sobre os pratos do dia e sobre outros produtos que possam ajudar os seus empregados a vender melhor o menu;
5. Apresentar o menu do dia, respetivos acompanhamentos;
6. Esclarecer sobre os eventos que estão a ocorrer na escola, sobre os clientes potenciais e sobre as reservas feitas para o Restaurante;
7. De acordo com as reservas feitas e a previsão de clientes, deve distribuir os empregados por turnos e preparar a organização das mesas;
8. Incentivar, apoiar e lembrar os standards de serviço e a importância da simpatia e do sorriso;
9. Verificar se os alunos:

Têm a documentação necessária para apresentação ao cliente, as canetas próprias, os utensílios para limpeza de mesas e material para abertura de garrafas e isqueiros;

Têm conhecimentos das reservas do dia assim como da ementa;

Têm conhecimento dos novos procedimentos (caso existam).

Check List de Reunião de Pré Abertura

DIA & DATA: _____ TURNO: _____

RESPONSÁVEL: _____

ITEMS MENU DO DIA: _____ VINHO: _____

SOPA: _____ VEGETAIS: _____

ESPECIAIS: _____ BUFFET: _____

SUBSTITUIÇÕES: _____

DISCUSSÃO DO MENU: _____

STANDARDS DE SERVIÇO REVISTOS: _____

STANDARD SEGURANÇA REVISTOS: _____

COMENTÁRIOS, INSTRUÇÕES: _____

ASSOCIADOS PRESENTES:

| | |
|-------|-------|
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |

Após a conclusão desta reunião, afixe esta comunicação para lembrar os associados que trabalham nesse turno.

Reunião Fecho (FUNÇÃO: Chefe/Sub Chefe de Mesa)

1. Avaliação dos aspetos a melhorar e do que correu bem;
2. Recolha de opiniões junto dos seus alunos de comentários de clientes e registo de sugestões de melhoria;
3. Listagem de aspetos eventualmente a melhorar quer em termos de material, stock e arrumação.

Checklist de Abertura

FUNÇÃO: Chefe/Sub Chefe de
Mesa

| Responsável : | Data: |
|--|-------|
| TAREFAS GERAIS | |
| 1. Ajustar as luzes e música | |
| 2. Verificar limpeza das áreas de clientes | |
| 3. Verificar os eventos do dia e reservas para o Restaurante | |
| 4. Fazer a distribuição das mesas e turnos de acordo com reservas recebidas e previsão de n.º de clientes | |
| 5. Verificar roupa para reposição da mise en place nas mesas | |
| 6. Fazer a chamada de pessoal | |
| 7. Verificar aparadores, carrinhos e estações de Serviço | |
| 8. Inventariar a roupa de forma a assegurar que as requisições para o dia seguinte estão corretas – geralmente à tarde | |
| PEQUENO ALMOÇO | |
| 9. Levantar a chave do Restaurante junto do formador | |
| 10. Abrir a garrafeira | |
| 11. Acender luzes do Bar | |
| ALMOÇO E JANTAR | |
| 12. Dar livro de pedidos aos alunos | |
| 13. Verificar os menus e as listas de vinhos | |

Check List de
Fecho
 (FUNÇÃO: Chefe/Sub Chefe de Mesa)

| Responsável: | Data: |
|--|-------|
| 1. Dispensar os alunos, garantindo que cumpriram as tarefas que lhes foram atribuídas | |
| 2. Fazer as requisições para licor, vinho, condimentos e alimentos secos | |
| 3. Verificar o pessoal para o turno seguinte fazendo os reajustamentos necessários | |
| 4. Verificar que o equipamento está limpo: <ul style="list-style-type: none"> a. Máquina de café b. Máquina de sumo c. Torradeira | |
| 5. Guardar o livro de reservas | |
| 6. Contar e guardar todos os artigos de prata identificando faltas e eventuais danos | |
| 7. Trancar a garrafeira | |
| 8. Inspeccionar o bar | |
| 9. Verificar se as mesas estão prontas para o serviço seguinte | |
| 10. Inspeccionar o restaurante, incluindo as mesas e cadeiras, procurando manchas ou danos e reportar à Manutenção. | |
| 11. Assegurar que as roupas e louças foram arrumadas nos seus locais próprios. | |
| 12. Desligar as luzes e trancar as portas | |
| 13. Entregar as chaves do Restaurante no Bar | |
| PEQUENO ALMOÇO | |
| 1. Conferir stocks de alimentos | |
| 2. Arrumar Mise en Place para o dia seguinte | |

Procedimentos de Reserva

(FUNÇÃO: todas)

O planeamento do serviço começa com:

Disposição física do Restaurante

Definição da força de trabalho

Informação para a cozinha, do n.º de refeições que serão necessárias

Informação para a Receção / Portaria para necessidades eventuais de estacionamento

Para poder fazer uma reserva é necessário saber previamente a seguinte

informação:

Horário do Restaurante;

Menus - ter cópias para poder responder a qualquer pergunta eventual;

Informação sobre outros serviços de alimentos e bebidas disponíveis na escola.

Aceitação de reservas:

- O n.º de reservas que podem ser aceites por hora deve ser definido pelo Formador
- Caso não seja possível aceitar mais reservas para determinada hora, deve ser oferecida uma alternativa.
- Se a hora proposta não for aceite, deve ser anotado o nome e o n.º de telefone do cliente e inscrito o nome numa lista de espera. Deve ser dado feedback ao cliente.

Processo de Reserva

(FUNÇÃO: todas)

A reserva deve ser feita da seguinte forma:

1. Atender o telefone até ao 3º toque
2. Cumprimentar o cliente/ identificar o restaurante/ identificar-se pelo nome e perguntar:
 - “*Bom Dia/Boa Tarde/Boa Noite*” o “*Restaurante*” “*Fala...(Nome Aluno)*” o “*Em que posso ajudar?*”

Questionar e registar:

Número Pax;

Data;

Hora para a reserva;

Nome do cliente;

N.º de telefone para contacto

Pedidos especiais: festa de aniversário ou outra celebração;

Agradecer o contacto.

Confirmar a reserva mencionando as informações recolhidas para verificar que as registou corretamente, dizendo por exemplo:

- “*É uma reserva para 6 pessoas no sábado, dia 21 de Dezembro, às 20 horas em nome de Sr. António Ribeiro*”

Escreva as reservas no livro respetivo usando uma caneta e escrevendo de uma forma legível.

Não escreva nenhuma reserva em papel de rascunho que possa ser perdido.

- Não faça promessas como por exemplo de uma mesa junto à janela.,
- Registe pedidos especiais no ficheiro do cliente.

Acolhimento aos Clientes

FUNÇÃO: Todas

Notas importantes:

Cumprimentar todos os clientes que entrem no átrio mesmo que não possam ser sentados imediatamente. Todos os alunos devem cumprimentar os clientes, **tratando-o, sempre que possível pelo nome e pelo cargo (Sr.Dr/Sr.Engº, etc).**

Se o Formador estiver ocupado, um outro aluno, o chefe de mesa ou outro aluno pode também cumprimentar e sentá-los;

Deve ser usado o nome do cliente e todos os clientes devem ser cumprimentados de uma forma cordial. O cliente deve sentir-se bem-vindo;

Todos os clientes devem ser acolhidos à entrada após 30 segundos da sua chegada;

Os clientes são conduzidos e sentados até um minuto após a sua chegada, se existirem lugares disponíveis;

Os clientes com reservas devem ser sentados até 1 minuto após a sua chegada numa mesa limpa e pronta;

Se o cliente não tiver reserva e não existir mesa disponível, o aluno deve informar o cliente do tempo de espera:

- *“Lamento, mas estamos completos até às Gostaria de tomar um aperitivo no bar enquanto espera que lhe arranje uma mesa?”*

Acolhimento do cliente:

Cumprimente os clientes com um sorriso e olhando para ele, dizendo:

- *“Bom dia/Boa tarde/Boa noite, bem-vindo ao Restaurante. Mesa para quantas pessoas? Tem reserva?”*

Os casacos e chapéus devem ser recolhidos junto dos clientes, antes de os mesmos se sentarem à mesa:

- *“Posso levar o seu casaco?”*

Procedimentos para VIP

FUNÇÃO: Formador/Chefe de Sala

Os VIPs podem ser clientes da escola ou externos à escola. Os VIPs são identificados na lista dos VIP's In House. Sempre que servirem VIPs, os empregados devem:

1. Consultar lista dos VIP's In House e cruzar com a lista de reservas para ver se existem VIP's. Mantenha a lista à mão para revalidação durante o serviço;
2. Notificar o Formador se esperam VIP's e pré selecionar pelo menos duas mesas para os sentar no melhor lugar. Cuidadosamente inspecione as mesas e informe os empregados nesse turno;
3. Cumprimentar os VIP's pelo nome à sua chegada; transmita-lhes que estamos satisfeitos por estejam connosco e que foi reservada uma mesa especial para eles;
4. Notificar o aluno de quaisquer instruções especiais fornecidos pela reserva;

Informar os alunos e seguir os procedimentos financeiros para “compras” se a refeição ou parte dela é considerado “complementary”.

Lista de Espera

A forma como o cliente é tratado desde que entra no restaurante não só determina a 1ª impressão com que o cliente fica de nós como também se está disposto a esperar.

O tom de voz é determinante em fazer o cliente sentir-se mais confortável.

Os alunos devem evitar que o cliente se sinta “por sua conta” até a mesa estar pronta.

Os clientes devem ser chamados assim que a mesa estiver pronta.

Se os clientes têm que esperar, o aluno deve sugerir que se sentem no bar e, caso o cliente pretenda, o aluno deve encomendar a refeição.

Quando os clientes não podem esperar deve-se agradecer a vinda à Escola e incentivá-los a voltar.

Os alunos devem ter as seguintes diretrizes em mente quando é necessária uma lista de espera:

Escreva na lista de espera o nome e sobrenome do cliente e as preferências de mesa (usando o nome do cliente na pergunta).

Dê aos clientes um tempo estimado de espera e registar o tempo dado, assim como o tempo de chegada.

Leve os clientes que têm que esperar para a área de espera.

Tenha consciência de que quando os grupos que estão incompletos, ficam completos, querem ser logo sentados. Deve ser dado conhecimento de que o grupo deve informar o Formador quando o grupo se completar e pretender ser sentado. Se alguém chega após o seu grupo estar sentado, **o empregado deve levar este cliente à sua mesa. Nunca permita que um cliente entre no restaurante sozinho à procura do seu grupo.**

Risque os nomes dos clientes do grupo que já foi sentado; isto assegurará de que não serão chamados nomes de clientes que já estão no Restaurante. Se o grupo necessita ou deseja sentar-se numa mesa em particular, faça uma nota e avise o aluno/formador.

Informe os clientes deficientes ou de idade que poderemos sentá-los na próxima mesa que estiver disponível, caso o pretendam. Tenha cuidado porque os clientes podem ser sensíveis à sua idade ou incapacidade. Se os clientes optarem por esperar, ofereça-lhes uma cadeira.

Nunca sente um cliente antes da sua vez.

Nunca aceite gorjetas ou ofertas para colocar o nome do cliente no topo da lista.

Tempo de Espera

Calcular tempos é crítico; não só os alunos devem ser precisos, mas devem fazer o cliente sentir-se confortável e confiante nas suas capacidades. A forma de calcular uma espera para uma mesa

Pequeno Almoço: Duas vezes o nº de grupos. Por exemplo, se estão 10 grupos à espera, o tempo de espera será de 20 minutos.

Determinar a Distribuição de Lugares

Defina onde se sentam os grupos.

Use mesas adequadas ao tamanho do grupo.

Os grupos mais ruidosos devem ser colocados ao fundo do Restaurante de forma a não incomodar os restantes clientes.

Pessoas de idade e pessoas deficientes devem ser sentadas junto da entrada de forma a que não tenham que andar muito.

Quando um turno está sobrecarregado o aluno não pode oferecer o nível de qualidade expectável. Assim devem-se seguir as seguintes orientações:

Manter um mapa de distribuição atualizado de forma a assegurar que os clientes são distribuídos de uma forma equilibrada pelos empregados.

Saber sempre onde estão as próximas duas mesas disponíveis para sentar clientes que cheguem.

Enquanto senta os clientes, verifique a área do restaurante de forma a ter a noção quais as próximas mesas a ficarem disponíveis.

Distribua os clientes pelos turnos todos, seja justo para os seus colegas.

Distribua rotativamente os tamanhos das mesas de forma a que todos os turnos tenham clientes sós, grupos de dois e outros grupos.

Tente sentar os clientes de um grupo, mesmo que seja grande, juntos; se não, sugira que se separem em pequenos grupos de forma a sentá-los mais rapidamente.

- “ Se preferirem, podem dividir-se em grupos de _____; assim, será mais fácil conseguir uma mesa.”

Se houver uma área segura, ofereça-se para guardar embalagens/sacos de grande volume.

Pergunte sempre ao cliente a preferência de lugar (ex: canto, janela, sofá, etc.).

- “Tem alguma preferência em relação à mesa?”

Lembre-se que os clientes geralmente preferem sentar-se próximo de janelas, balcões, fontes, etc.

Um cliente individual pode ser sentado logo que uma mesa de dois lugares fique disponível de forma a que não tenha que esperar.

Sente grupos de 4 ou menos pessoas que estejam à espera, em mesas grandes que estejam disponíveis, se for confortável e conveniente para o cliente.

Sente grupos de 5 pessoas numa mesa de 4 lugares se não existirem mesas maiores disponíveis. Pergunte ao cliente se concorda e aceita esta opção.

Se os clientes necessitarem de uma cadeira extra, uma cadeira mais alta, cadeira de bebé, coloque a mesma antes de os sentar.

Tenha cuidado com as seguintes circunstâncias:

- As crianças devem ser sentadas longe de quem pode ser perturbado por elas.
- Famílias com crianças geralmente preferem sofás.
- As crianças podem necessitar de cadeiras altas ou cadeiras especiais para sentar bebés.
- Clientes com dificuldade em andar ou ver podem preferir sentar-se próximo da entrada.
- Clientes com deficiências devem ser sentados com a máxima brevidade possível, longe das áreas de passagem ou de serviço;
- Retire as cadeiras desnecessárias se está a ser usada uma cadeira de rodas.
- Clientes de negócios necessitam de espaço adicional, se houver disponível.
- Os casais geralmente preferem áreas mais privadas, se disponíveis.

- Clientes sozinhos geralmente preferem mesas de dois lugares.
- Clientes sozinhos com jornais podem preferir mesas com melhor iluminação e mais espaçosas. Se existirem mesas de 4 lugares disponíveis, sente-os lá.
- Quando senta duas pessoas numa mesa quadrada de quatro lugares, deve colocá-los em lados adjacentes e não frente um do outro.
- Se dois clientes individuais se vão sentar em mesas de dois lugares que estão unidas, sente-os na mesma direção, não de frente um para o outro.

Procedimentos para um Grupo Grande

Notas importantes:

Os grupos grandes podem afetar dramaticamente a qualidade do serviço no Restaurante se não forem bem acomodados.

Os empregados da Cozinha devem ser alertados no início do turno sobre reservas de grupos grandes para esse dia e para a manhã seguinte.

O Formador deve informar sobre grupos grandes para que possam ser considerados os seguintes itens:

- Onde pode ser sentado o grupo para evitar ruídos, interrupção do fluxo de clientes/empregados ou incomodar outros clientes.
- Quando é que o grupo pode ser sentado de forma a evitar que crie desafios adicionais durante o período de pico do Restaurante.
- Que menu deve ser selecionado; recomenda-se que o menu deva ser selecionado com itens específicos e limitados de forma a garantir que possamos prestar um serviço com qualidade.

Chamando os Clientes

Quando chamar os clientes deve:

Falar claramente e com voz firme.

Diga apenas o Sobrenome do cliente (ex: “Sr., Sra. Ribeiro”); nunca diga o nº no grupo ou “última chamada”.

Chame o grupo não mais que 3 vezes:

1. Se um grupo não se aproxima ao ser chamado, escreva NS (no show) junto do nome e a hora a que foram chamados.
2. Prepare-se para sentar clientes “no show” na próxima mesa disponível no caso de o grupo reaparecer.

Verifique se o grupo está no bar à espera de mesa.

Conduzindo os Clientes à Sua Mesa

Ao conduzir os clientes à mesa deve ter em mente os seguintes pontos:

Quando estiver preparado para sentar um grupo diga:

- *“Façam o favor de me acompanhar, por favor?” ou “Acompanho-o(s) até à mesa.”*

Use o nome do cliente, se possível.

Seja simpático.

Os clientes devem ser acompanhados e sentados no menos tempo possível.

Nunca ande muito rapidamente. Ande à mesma velocidade que o cliente, ficando próximo o suficiente para informar sobre o funcionamento do menu e promoções especiais.

Tome sempre o caminho mais curto e direto para a mesa.

Sentar os Clientes

É importante que os clientes se sintam confortáveis e bem-vindos sempre que estiverem connosco. Os empregados ao sentar os clientes devem:

- Depois de chegarem ao restaurante, os clientes devem ser recebidos com um gesto de boas vindas e também com um sorriso e bom contacto visual (olhos-nos-olhos).
- O serviço de restaurante deve ser providenciado de uma maneira calorosa, de boas vindas e eficiente refletindo a cultura do serviço.
- Identificar os clientes antes de os sentarem.

- Sentar sempre os clientes em mesas limpas; faça uma verificação rápida da mesa para assegurar-se que a mesa está devidamente arranjada. Nunca, em circunstância alguma, sente um cliente numa mesa suja.
- Puxe pelo menos uma cadeira para sentar, indicando-a para a Senhora (se existir); ajude-a com a cadeira; puxe as cadeiras que conseguir, dando assistência a mulheres e crianças.
- Pergunte aos acompanhantes das crianças se pretendem uma cadeira própria para crianças, se sim, arranje-a de imediato.
- Mencione o nome do empregado, sempre que possível.
- Permaneça na mesa até todos os clientes estarem sentados e desejar “Bom apetite”.
- O empregado de mesa que serve à mesa, deverá sugerir durante: **Pequeno Almoço:** Se desejam café ou chá, explicando o serviço de Pequeno Almoço.

O Formador ou Chefe de Sala depois de acompanhar os clientes à mesa, explica a carta de Restaurante.

- O empregado de mesa questiona se desejam um aperitivo.
- Retire sempre lugares desnecessários depois dos clientes estarem sentados.
- O serviço é ajustado ao número de clientes na mesa.
- O empregado deverá tirar o pedido, registando-o no livro de tickets, escrevendo o nº da mesa, o nº de clientes e hora do pedido.
- Posteriormente, o original deverá ser entregue ao elemento que faz “roda” – controla os timings dos pedidos e trá-los para a sala, ficando responsável por todos os turnos.

Faça sempre votos de uma refeição agradável:

- *“Desejo-vos um bom almoço/jantar”*

Notas importantes:

- Sente sempre primeiro as senhoras.
- Se o grupo tiver homens e mulheres, sente homem, mulher, homem, mulher.
- Ofereça sempre às mulheres os melhores lugares (com melhor vista, mais confortáveis, etc).
- Preste assistência à recolha de casacos.

- Puxe as cadeiras e dê assistência aos clientes ao sentar.

Apresentar o Menu

Os menus devem ser apresentados nos seguintes momentos:

Pequeno Almoço: Os menus (mediante pedido) são apresentados pelo Formador/Chefe de Sala

Almoço: São apresentados os menus e a lista de vinhos pelo Formador/Chefe de Sala

Jantar: São apresentados os menus e a lista de vinhos pelo Formador/Chefe de Sala ou pelo empregado (quando é este a sentar o cliente) depois de questionar se pretendem cocktails.

Supervisionando o Restaurante

Deve-se permanentemente:

- Verificar quais as mesas disponíveis.
- Verificar que clientes necessitam de assistência observando a forma como olham, a postura corporal e gestos.
- Visitar as mesas dos clientes à medida que o tempo for permitindo. Se o cliente fizer algum comentário sobre qualquer aspeto do restaurante (positivo ou negativo) o empregado deve transmitir à chefia.
- Verifique e limpe tudo o que possa estar entornado no chão, assim como os obstáculos que possam obstruir ou dificultar a circulação de clientes ou empregados.
- Etiquetas gravadas ou impressas profissionalmente são usadas para identificar os produtos nos buffets.
- Verifique que o buffet / etiquetas dos pratos / sinais têm uma qualidade profissional e que são colocados em suportes de acrílico.

Entrega de Serviço

Os pedidos dos clientes estão sempre em 1º lugar. Devemo-nos assegurar que os clientes são sempre servidos de uma forma atempada. Apesar de existirem passos específicos para servir o Pequeno Almoço, o Almoço e o Jantar há linhas orientadoras comuns. A ordem para servir clientes, seja para apresentar os menus, servir cocktails, servir a comida, anotar o pedido, tirar louça suja, repor bebidas, etc, é sempre:

1. Senhora mais velha
2. Senhora
3. Menina/ adolescente
4. Menino/ adolescente
5. Homem adulto
6. Anfitrião (cliente que convida) é o último a ser servido.

Aspetos a recordar

A presença do empregado junto à mesa é uma das fortes impressões que os clientes levarão consigo. O que o empregado sente sobre si, sobre o cliente, e sobre o mundo em geral é transmitido através da atitude do mesmo. Os empregados devem ser pessoais, simpáticos, sinceros, prestáveis, eficientes e, no entanto, não intromissores. Ao servir os clientes, os empregados devem ter os seguintes pontos em mente:

- Nunca diga “nunca” a um cliente
- Nunca diga ao cliente que aquela não é a sua mesa
- Os empregados devem sempre tentar pensar numa resposta alternativa ou dizer ao cliente que tomarão conta do pedido do cliente, e então:
 - Faça-o;
 - Encontre o empregado que está a servir esse turno;
 - Diga ao chefe;
 - Se algum empregado está a ter problemas com um cliente, o chefe deve ser avisado;
 - Sempre que possível, trate o cliente pelo nome.

Aproximar e Cumprimentar os Clientes

Cumprimentar os clientes é importante porque as primeiras impressões são as impressões que ficam. As primeiras impressões determinam o tipo de relação que se estabelece entre clientes e empregados e no nível de conforto que eles se sentem.

Se há um anfitrião na festa, o empregado deve aproximar-se dele e receber instruções que o mesmo possa ter sobre alguma preparação especial para aquela reunião.

Se o empregado poder desenvolver e manter uma boa relação com os clientes, estes ficam mais recetivos a sugestões e recomendações nossas. As seguintes diretrizes ajudarão o empregado a desenvolver uma boa relação com os clientes.

O chefe deverá cumprimentar cada mesa 1 minuto após a chegada dos clientes e de uma forma agradável. Se estiver ocupado dê conhecimento que brevemente irá ter com eles. Nesse caso, o empregado deve regressar à mesa o mais breve possível.

Se um empregado está ocupado e se clientes se sentarem na sua área, o empregado que estiver mais próximo deve aproximar-se da mesa e tratar como se a mesa fosse sua e de seguida avisar o colega para que faça o pedido inicial da bebida.

Ao cumprimentar uma mesa diga:

“Bom dia/boa tarde/boa noite. O meu nome é _____ e estarei ao vosso dispor esta noite/ e irei servir-vos esta noite.”

Tomar Nota dos Pedidos

Apesar dos empregados terem que registar os pedidos de acordo com os lugares, não é necessário que anote os pedidos por essa ordem. É delicado tomar nota do pedido das senhoras em 1º lugar. Ao tomar nota dos pedidos, o empregado deve:

Repita sempre o pedido do cliente ao mesmo para assegurar-se que o registou corretamente.

Nunca use uma caneta com tinta vermelha.

Aproxime-se o suficiente para poder ouvir bem e responder às questões dos clientes.

Numa mesa com dois ou mais homens, qualquer um pode encomendar 1º.

Registe o pedido no livro de tickets.

Verifique como pretendem que sejam servidas as bebidas (com gelo, etc).

Sugira os pratos do dia ou sugira pratos da carta, e depois tome então nota do pedido.

Pergunte aos clientes que pedem salada ou sopa sobre o momento em que pretendem estes pratos (se pretendem com o prato principal ou antes das entradas).

Verifique qual o molho de salada desejado.

Verifique como pretende que a carne esteja cozinhada. Verifique o método de preparação.

Notas importantes:

Pequeno Almoço: a maior parte dos clientes já sabe o que pretende tomar e geralmente estão com pressa.

Almoço: alguns clientes têm pressa enquanto outros querem relaxar um pouco. Sugira uma bebida e ofereça-se para registar o pedido quando levar a bebida ou para regressar à mesa mais tarde.

Jantar: esta refeição deve ser agradável e uma experiência relaxante. O pedido deve ser anotado após as bebidas serem servidas ou quando o anfitrião solicitar.

Anotar o pedido

Ao registar o pedido os empregados devem ter em atenção o seguinte:

O primeiro pedido de cocktail deve ser todo descrito. Segundos pedidos ou outros devem ser assinalados como repetições.

Cocktails, Bebidas, Aperitivos, Sopas, entradas quentes, entradas frias e sobremesas, devem ser devidamente divididas no pedido.

Utilize abreviaturas adequadas.

Indique como devem ser cozinhadas as carnes (i.e., pouco, medio, bem).

Processe o pedido.

Venda Sugestiva

A venda sugestiva é uma forma de promoção de Alimentos & Bebidas para gerar vendas e impulsionar o serviço ao cliente. Para ser eficaz, o empregado deve ter conhecimentos sobre todos os aspetos do menu e usar todas as técnicas e ferramentas de venda disponíveis.

Auxiliares de venda e ferramentas:

- Menus de comidas;
- Menus de sugestão;
- Listas de Cocktails, bebidas e vinhos;
- Posters, Tabuleiro de sobremesas

O Menu

O menu é o melhor auxiliar de vendas. Para funcionar eficazmente e dar informação ao cliente, o empregado deve saber explicar os vários itens por:

Método de Preparação: saber como a comida é confeccionada; se os empregados não souberem como a comida é confeccionada, a impressão do cliente sobre o empregado e conseqüentemente sobre o hotel não será boa.

Ingredientes: Conhecer que ingredientes são usados nos diferentes itens do menu.

Quantidade de comida: saber a quantidade aproximada de comida de cada item. Ajuda o empregado a descrever os pratos aos clientes.

Qualidade da comida: saber reconhecer a qualidade dos vários itens. O funcionário é responsável pelo que serve. O funcionário nunca deve aceitar nada da cozinha que esteja com um nível de qualidade inferior ao definido pelo Formador.

Os fatores para reconhecer a qualidade são:

- ◆ Atratividade;
- ◆ Cor;
- ◆ Forma;
- ◆ Tamanho: apropriado ao item;
- ◆ Prato: apropriado à comida;
- ◆ Guarnição.

Acompanhamento: Saber o que é servido com cada prato.

Stock: Estar atento aos pratos que se acabam. A disponibilidade dos itens será discutida na reunião diária.

Os empregados devem:

Ser Positivos. Utilizar frases de forma a que soe como se o cliente tivesse comprado a ideia.

- *“Boa noite. Posso anotar o Seu pedido?”*
- *Sim, será solha grelhada”.*
- *Empregado: “Gostaria de experimentar a sopa de _____ enquanto aguarda pela solha grelhada?”*

Oferecer duas opções. É mais difícil o cliente recusar.

Uma mesa de 4 pessoas já fez o pedido e após a última pessoa ter feito o pedido, o empregado diz:

- *“Um vinho do Douro ou Alentejo seria o ideal para acompanhar a solha grelhada que pediu. Qual prefere?”*

Seja Descritivo. Conhecimento sobre o método de preparação ajuda muito.

- *“Por favor experimente a nossa _____ grelhada ou salteada.*
- Seja honesto.
- Use as técnicas de venda mas não pressione.
- Não pergunte “se” mas “qual”.
- Escolha uma entrada para vender.
- Utilize frases descritivas para promover os itens do menu.

Servir a Comida

Ao servir a comida os empregados devem:

Fazer chegar os pratos aos clientes o mais rápido possível; isto assegura qualidade e a eficácia da cozinha.

Ter noção do tempo que leva para que os pedidos sejam preparados. O nosso Standard de tempo de preparação é entre 15 e 30 minutos. Se a preparação do prato parecer demorar, deve-se avisar a chefia.

Nunca leve mais de 3 pratos de uma vez (para um serviço sem carrinho); peça ajuda para evitar acidentes. Levar demasiados pratos pode alterar a apresentação da comida e prejudicar a entrega de comida.

Directrizes no Serviço de Mesa

O serviço de mesa difere muito de acordo com o tipo de período de refeição. Os empregados devem:

Servir a comida na seguinte ordem (a não ser que seja feito outro pedido): aperitivo, sopa, salada, prato principal e sobremesa assegurando que a comida quente está quente e a fria está fria.

Servir sempre o cliente de acordo com o ritmo do mesmo, nunca fazer o cliente sentir-se pressionado ou negligenciado.

Servir os itens com os condimentos apropriados.

Nunca questionar para quem é o prato que foi pedido. Os empregados devem saber os lugares dos clientes e respetivos pedidos.

Colocar os pratos e as bebidas de uma forma cuidada, nunca derrame ou deixe cair algo na mesa.

Fazer uma análise da qualidade logo que o cliente prove a sua comida. Estabelecer contacto ocular com o cliente e perguntar de uma forma polida “está tudo do seu agrado?”.

Se os clientes estão a conversar, **não interrompa**. Se não é possível uma verificação verbal, bastará uma verificação visual.

Serviço à Mesa

Sirva as bebidas todas pela direita.

Sirva/ coloque toda a comida empratada pela direita (exceções: quando a disposição dos lugares não permitir, ou quando possa ser inconveniente para os clientes)

Servir o pão e o azeite, apresentando o produto ao cliente.
Sirva a comida pela direita.

No caso em que a carta definir o serviço à “Inglesa indireta”, os alimentos deverão ser apresentados pela esquerda.

Passe os molhos pela esquerda.

Passe ou apresente a comida que é servida de uma travessa (“Inglesa direta”) pela esquerda.

Limpe as mesas pela direita.

Use a mão direita quando colocar itens do lado direito.

Use a mão esquerda quando colocar itens do lado esquerdo.

Como regra geral, nunca se coloque à frente de um cliente ou passe à frente de um cliente para servir outro.

Segure os pratos com os quatro dedos debaixo do prato e a borda do prato preso em “V” formado pelo dedo indicador e o polegar. Nunca ponha a palma ou o polegar na borda do prato.

Pouse o prato com o ingrediente principal diretamente à frente do cliente.

Quando usar uma bandeja, coloque os itens pesados no centro para ter mais equilíbrio, sobretudo nas bebidas (garrafas no centro e copos à volta).

Para levantar tabuleiros grandes, dobre os joelhos e levante o peso com as pernas.

Equilibre tabuleiros grandes levantando-os para os ombros e pousando o tabuleiro no ombro e na palma da mão. Se o tabuleiro não estiver equilibrado, use a outra mão para segurar a parte da frente do tabuleiro.

No caso de o vinho ser tinto, levante copos ou vidros o servir (exceção: quando o copo é difícil de alcançar e existe risco de acidente). No caso de ser branco, preferencialmente não levante o copo.

Substitua continuamente cinzeiros sujos, por limpos colocando o cinzeiro limpo virado ao contrário, por cima do sujo, para evitar que cinza voe. Os cinzeiros devem ser substituídos logo que tenham uma beata.

Sirva água a pedido, e continuamente reponha a água, usando o guardanapo para evitar salpicos.

Mantenha sempre a mesa arrumada, apanhando invólucros de bolachas, guardanapos do cocktail, palitos ou cubra as nódoas com guardanapos.

Utilize um apanhador de migalhas ou um guardanapo dobrado para apanhar as migalhas para um prato.

Colocação da Comida e Bebida na Mesa dos Clientes

Os empregados devem seguir as seguintes diretrizes:

Cocktails: coloque os cocktails em guardanapos ou bases para copos diretamente à frente dos clientes. Se existir um menu naquele local, coloque a bebida no cimo à direita do lugar. Se uma toalha estiver colocada na mesa, os cocktails não são servidos com o guardanapo nem com a base de copos.

Aperitivos: coloque os aperitivos diretamente à frente do cliente. Se o cliente encomendar um aperitivo quente e um frio, sirva o frio primeiro.

Apresentação da salada: coloque as saladas diretamente à frente do cliente. Se um cliente prefere comer a salada com ou após a refeição, coloque a salada à esquerda dos garfos.

Pão, azeite e/ou manteiga: ofereça e explique os diferentes tipos de pão no cesto, ao almoço e ao jantar.

Condimentos: coloque os condimentos à frente do cliente que os pediu ou numa zona central da mesa que seja adequado para todos os clientes se os condimentos forem para partilhar. Entregue os condimentos antes ou com a entrada principal.

Entradas: coloque as entradas diretamente à frente dos clientes, e anuncie a entrada enquanto a coloca perante o cliente. A zona do prato mais próximo do cliente deve conter a maior porção de comida. Se a entrada tem uma parte com gordura (por exemplo um bife) coloque essa gordura afastada do cliente.

Sobremesa: coloque a sobremesa diretamente à frente do cliente. Coloque as tartes e outros bolos com igual formato, com a ponta virada para o cliente.

Serviço de Três Refeições

Serviço de Pequenos Almoços

A ordem de serviço de Pequeno Almoço é a seguinte:

1. Cumprimentar o cliente e encaminhá-lo para uma mesa.
2. O empregado de mesa deve cumprimentar o cliente e dirigir-se a mesa com um jarro de café e outro de sumo na mão.
3. Apresentar o buffet /apresentar menu.
4. Agradecer ao cliente, devolvendo um cumprimento e colocando a conta do cliente na mesa, dentro da capa de apresentação de contas PA não incluído). Oferecer-se para esclarecer a conta. Ao pequeno almoço, a conta é deixada sempre na mesa.
5. Despedir-se do cliente, agradecendo a sua preferência.

Serviço de Almoço

Os empregados devem estar informados sobre os pratos do dia, disposições especiais do restaurante e do expositor.

O tempo de entrega varia de acordo com o serviço e estilo do restaurante.

Os passos do serviço de almoço, incluem:

1. Sentar os clientes e apresentar os menus;
2. Serviço de bebidas, vinhos ou cocktail;
3. Serviço de pão e manteiga;
4. Serviço de aperitivo (aperitivo ou sopa)
5. Serviço de sopa
6. Serviço de salada
7. Serviço de entrada
8. Serviço de café e sobremesa

A ordem do serviço para o almoço é:

9. Servir água mineral quando requisitada, pela direita, com a mão direita.

10. Coloque o pão e a manteiga perto do centro da mesa.
11. Servir o aperitivo no centro da mesa.
12. Retirar pratos sujos quando todos os clientes tiverem acabado a sua refeição, pela direita usando a mão direita.
13. Retirar pratos sujos quando todos os clientes tiverem acabado a sua refeição, pela direita usando a mão direita.
14. Servir a entrada pela direita.
15. Retirar pratos sujos quando todos os clientes tiverem acabado a sua refeição, pela direita usando a mão direita.
16. Ter atenção à necessidade de colocar ou substituir talheres conforme forem sendo necessários
17. Retirar sujidades da mesa à medida que for necessário.
18. Repor a água constantemente.
19. Sugerir outra bebida quando a bebida pedida pelos clientes estiver 2/3 vazia.
20. Trazer a carta de sobremesas ou o carrinho para vender sobremesa ou fruta fresca.
21. Servir a sobremesa pela direita.
22. Retirar pratos sujos e talheres.
23. Oferecer café, chá, ou bebidas típicas.
24. Quando os clientes estão sentados na secção de fumadores, substitua o cinzeiro logo que tenha uma beata. Leve dois cinzeiros limpos. Inverta um dos cinzeiros limpos por cima do cinzeiro sujo para cobri-lo, coloque então o outro cinzeiro limpo sobre a mesa. Mantenha o cinzeiro sujo coberto até que esteja fora da sala de jantar para evitar que voem cinzas para outras mesas.
25. Quando todos os clientes tiverem terminado o seu último prato, retire todos os utensílios e pratos que não estão a ser usados pelos clientes e limpe a mesa.
26. Agradeça ao cliente, retribua um cumprimento, e coloque a conta do cliente na mesa dentro da capa de apresentação de contas. Ofereça-se para esclarecer a conta.

Decurso do Serviço

Para assegurar a continuidade da satisfação dos nossos clientes, o empregado deve:

- Estar sempre disponível para o cliente. Quando não estiver a fazer pedidos na cozinha, deve estar na sua área no Restaurante
- Utilizar sempre julgamentos positivos e bom gosto quando conversar com o cliente ou fizer qualquer comentário.
- Nunca assumir que os clientes não estão prontos para outra bebida

Manutenção das Mesas

Para manter a apresentação da sala de jantar os empregados/ajudantes devem:

- Manter as mesas limpas. Quando for óbvio que os clientes terminaram, retirar os pratos sujos o mais rapidamente possível e de uma forma silenciosa.
- Nunca empilhar pratos quando limpar a mesa; isto cria uma atmosfera de pressa, já para não falar no aspeto visual.
- Manter as mesas apenas quando fizer serviços importantes (por exemplo, apresentar comida, uma verificação de qualidade, retirar pratos).
- Retirar itens pequenos tais como pacotes de açúcar abertos e tente consolidar as visitas de manutenção.
- **Visitas desnecessárias causam interrupções desnecessárias.**
- Proporcionar sempre um serviço profissional (i.e., trazer um guardanapo ou talher limpos a um cliente cujo guardanapo ou talher tenha caído para o chão). Fazer todo o possível para tornar a visita do cliente uma experiência agradável.

Método de Limpeza

Limpar é uma parte importante, mas frequentemente ignorada, do serviço ao cliente. É muito importante que os empregados cumpram os procedimentos de manutenção das mesas e constantemente verifiquem as suas áreas de forma a que as mesas tenham sempre um aspeto atrativo e os clientes não se sintam desconfortáveis pela loiça suja.

Assim o empregado/ajudante deve:

1. Usar um tabuleiro para limpar todos os itens de comida e bebida.
2. **Limpar apenas quando todos os clientes tiverem acabado de comer.** Não é cortês tirar os pratos de uma pessoa enquanto os outros estão a comer (exceção: quando um cliente solicita que pretende que o seu prato seja retirado). Normalmente os clientes indicam ao empregado quando terminaram ao colocar o garfo e a faca paralelamente no prato.
3. Limpar sempre pela direita.
4. Usar o tabuleiro (pequeno) para tirar os copos. Copos vazios são retirados antes de novas bebidas serem servidas.
5. Circular à volta da mesa sempre no sentido dos ponteiros do relógio.
6. Retirar louça suja após cada prato.
7. Retirar os pratos de servir assim que estiverem vazios.
8. Retirar os pratos por ordem de tamanho, dos grandes para os pequenos (para empilhar).
9. Despejar todos os restos de comida para um prato, mas fora da vista do cliente.
10. Empilhar os talheres de forma a que a faca fique debaixo do garfo.
11. Usar dois tabuleiros – um para a loiça e talheres, e outro para os copos. Se usar apenas um tabuleiro, ponha os copos de um lado e loiça de outro lado e separe os talheres.
12. Retirar o tabuleiro da zona de clientes.
13. Colocar a roupa suja no aparador de roupa.

14.As migalhas são removidas apropriadamente, pelo menos antes do café / chá e sobremesa.

Finalizar a Refeição e Apresentação da Conta

Na conclusão de uma refeição, os empregados devem:

- Oferecer café, sobremesa, *cappuccino* ou expresso apenas quando o último prato for retirado. Nesta altura também deve ter lugar a manutenção final da mesa. Só deve manter-se na mesa uma colher e um copo para cada cliente.
- Ter a certeza de que a conta do cliente está correta e completa, e tendo-a pronta para apresentar na altura certa.
- Treinar a entrega atempada da fatura e recolha de pagamento.
- Apresentar a fatura de acordo com os procedimentos de POS e entregar ao cliente para finalização.
- Devolver a conta, cartão, caneta e o *voucher* para um cliente que pague com cartão de crédito, utilizando o nome do cliente

○ **“Obrigada Sr./Sra. _____**

Quando os clientes pagam a sua conta em dinheiro, dizer sempre:

- **“Só um momento; trago já o troco!”**
- Nunca questionar o cliente se quer troco.

Agradecer de uma forma sincera e convidar a voltar de novo.

Assegurar que todas as mesas que ficaram vagas estão corretamente preparadas para servir o próximo cliente.

Trabalho de Equipa

A equipa de trabalho é essencial para qualquer negócio de sucesso. Assim, os empregados devem:

- Antecipar e serem atentos às necessidades de outras mesas assim como às das suas.
- Perguntar em que podem ajudar se os clientes chamarem pelo “seu empregado”.
- Ajudar os colegas na preparação de mesas. Uma preparação de mesas eficaz reduz o tempo de espera de clientes.
- Limpar as mesas imediatamente e de acordo com os seguintes procedimentos:
- Retirar todos os copos, pratos e condimentos para fora da mesa.
- Usar um pano ou toalha limpo para limpar os objetos de condimentos e pondo-os na posição correta.
- Limpar o tampo da mesa 1º e depois as cadeiras. **Nunca limpar as cadeiras antes da mesa.**
- Substituir o Ketchup, se usado, e sal e açúcar quando estiver $\frac{3}{4}$ cheio. Verificar se no chão existe lixo:
 - Afaste as cadeiras.
 - Verificar os centros de mesa.
- Mudar os cinzeiros que foram usados verificando que os novos estão limpos e secos.
- Nunca permitir que mesas permaneçam por limpar mais do que 45 segundos.
- Nunca reutilizar guardanapos em condimentos ou mesas que tenham sido usados em cinzeiros, cadeiras, bancos ou chão.
- Ser responsável por substituir condimentos, cinzeiros, e pala aparência final se for o ultimo empregado a abandonar a mesa após a limpeza
- Apanhar o que puder quando passar por uma mesa que não está limpa, mesmo que seja só um copo.
- Antecipar as mesas que estão a ficar prontas para mudar.
- Limpe e monte a mesa imediatamente. Isto transmite uma imagem profissional para os clientes.
- Manter o chão limpo sempre (rolhas, pontas de cigarro, gelo, pratos, etc)
- Ter cuidado com a água, comida, ou lixo nos contadores, no chão, na estação de serviço e na sala de jantar.
- Demonstrar sempre medidas de segurança e higiene

Checklist de Dia do Empregado de Mesa----Tarefas de Abertura

- Inspeccionar a apresentação da estação de serviço, verificando todas as mise-en-place de forma a assegurar que tudo está perfeito em todas as mesas e de acordo com os procedimentos.
- As toalhas de mesa estão bem passadas a ferro?
- As cadeiras e bancos estão limpos?
- Os talheres e os copos estão sem manchas? Caso tenham é necessário polir.
- Louça (chávenas de café, pratos, etc.)
- Talheres
- Copos (água, vinho branco e tinto, etc.)
- Guardanapos dobrados
- Toalhas de mesa
- Cinzeiros e fósforos
- Jarros de água e sumos
- Panos de limpeza /trapos
- Encher os baldes de gelo
- Preparar azeite, vinagre balsâmico e orégãos, bem como as taças correspondentes.
- Preparar e aprovisionar o serviço de cozinha com o seguinte:
- Café e chá quente
- Leite
- Sumo
- Torradeira
- Pão a aquecer
- Condimentos

Checklist de dia do Empregado de Mesa----Tarefas de Fecho

- Retirar todos os pratos e roupa suja da sala de jantar
- Preparar as mesas para o próximo período de refeições

- Dobrar guardanapos para o próximo turno
- Limpar e armazenar as zonas de apoio laterais
- Limpar e encher os condimentos, incluindo:
 - galheteiros de azeite e vinagre
 - Sal, pimenta, açúcar, ou substituto de açúcar
- Limpar o seguinte equipamento:
 - Frigoríficos de apoio
 - Máquina de café
 - Termos de café
 - Dispensadores de sumos
 - Torradeira
 - Aquecedor de pão
 - Tabuleiros de serviço e cartas
- Limpar o balcão de bar
- Limpar as estações de serviço e os restos.

Checklist da Noite do Empregado de Mesa–Tarefas de Abertura

- Inspeccionar a apresentação da estação de serviço, verificando todas as mise en place de forma a assegurar que tudo está perfeito em todas as mesas e de acordo com os procedimentos.
- As toalhas de mesa estão bem passadas a ferro?
- As cadeiras e bancos estão limpos?
- Os talheres e os copos estão sem manchas? Caso tenham é necessário polir.
- O saleiro, pimenteiro, açucareiro estão limpos e cheios?
- Os centros de mesa e jarras estão limpos e cheios com água e flores frescas?
- Dobrar guardanapos suficientes para todo o turno
- Fazer um stock com o seguinte:
 - Um conjunto completo deve estar pronto para fazer a mudança rápida de mesas.
 - Louça (chávenas de café, pratos, etc.)
 - Talheres

- Copos (água, vinho branco e tinto, etc.)
- Guardanapos dobrados
- Toalhas de mesa
- Cinzeiros e fósforos
- Jarros de água e sumo
- Panos de limpeza ou trapos
- Encher os baldes de gelo
- Acender as luzes e as velas das mesas
- Colocar os baldes de vinho
- Preparar azeite, vinagre balsâmico e orégãos, bem como as taças correspondentes.

Checklist da Noite do Empregado de Mesa -Tarefas de Fecho

- Retirar todos os pratos e roupa suja da sala de jantar
- Preparar as mesas para o próximo período de refeições
- Dobrar guardanapos para o próximo turno
- Limpar e armazenar as zonas de apoio laterais
- Limpar as cartas de serviço
- Guardar manteigas
- Limpar e encher os condimentos, incluindo:
 - pimenteiros
 - galheteiros de azeite e vinagre
 - Sal, pimenta, açúcar, ou substituto de açúcar
- Limpar o seguinte equipamento:
 - Frigoríficos de apoio
 - Máquina de café
 - Tabuleiros de serviço e cartas
- Limpar a estação de serviço e a área de POS
- Limpar as mesas meticulosamente.

Checklist de Serviço de Mesa para um Empregado/Ajudante

Deveres de abertura

- Polir os talheres e repor o stock em todas as estações
- Preencher as requisições de roupa e levar a lavandaria
- Preencher o stock de roupa
- Colocar os baldes de gelo com toalhas ao lado e água engarrafada (2 garrafas por balde ou menos se o stock for reduzido)
- Preparar a manteiga ou o azeite
- Polir os copos
- Dobrar e manter bem-apresentados os guardanapos dos cestos do pão

Deveres de fecho

- Cobrir a manteiga não utilizada ou molhos com papel filme
- Limpar o frigorífico de apoio por dentro e fora antes de repor o stock de água
- Retirar todos os baldes de gelo da sala de jantar
- Retirar todos os panos da cozinha (isto inclui os panos que são utilizados com o pão). A roupa limpa deve ser arrumada na área de bar apropriada
- Assegurar-se que todos os guardanapos são retirados dos tabuleiros e que os tabuleiros são colocados junto à copa para serem lavados
- Assegurar-se que todas as embalagens de plástico são fechadas hermeticamente, limpas e arranjadas
- Limpar todas as gavetas (em baixo do contador, etc.)
- Limpar a arranjador cuidadosamente todos os utensílios (i.e., bules de café, baldes de vinho, cestos de pão)
- Limpar as máquinas de café por dentro e fora
- Retirar os restos e copos da área de bar e limpar o bar
- Levar toda a roupa suja para a lavandaria

Set Up das Mesas

Pequenos Almoços:



1. Chávena com Colher
2. Colher
3. Faca
4. Garfo
5. Copo
6. Açúcar
7. Jarra
8. Guardanapo

Almoços:



1. Prato do pão
2. Prato da Entrada
3. Copo de vinho (pé alto)
4. Guardanapo de Pano
5. 2 Garfos (1 de sobremesa)
6. Faca
7. Colher de Sopa
8. Jarra
9. Sal e Pimenta

Jantares:



1. Prato do pão
2. Prato da Entrada
3. Copo de vinho (pé alto)
4. Guardanapo de Pano
5. 2 Garfos (1 de sobremesa)
6. Faca
7. Colher de Sopa
8. Jarra
9. Sal e Pimenta

Manutenção da Sala de Jantar

Limpar e manter as mesas são as grandes prioridades dos empregados/ajudantes. Esta função básica requer que se olhe para as mesas para perceber que mesas vão ficar vagas. Isto permite planear o serviço de forma a que o tempo necessário para a mesa estar limpa seja mínimo. O trunfo é velocidade, eficácia detalhe a limpeza.

Se o empregado/ajudante for limpando as mesas enquanto os clientes estão sentados, deve-se recordar que o que deve ficar na mesa são as chávenas de café, copos de água, colheres de chá, guardanapos, e os condimentos da mesa. Isto torna possível que um empregado apenas com um único tabuleiro consiga limpar o topo de oito mesas em apenas uma viagem. Em mesas maiores devem ser dois empregados a limpar as mesas para ser mais curto o tempo de rotação de mesas.

Limpar Mesas

Os empregados/ajudantes devem seguir as seguintes regras ao limpar as mesas:

1. Despejar os restos de comida apenas para um prato, se possível
2. Amarrotar os artigos de papel para que não voem
3. Nunca colocar artigos de papel nos copos ou chávenas uma vez que dificulta a limpeza da loiça no momento em que se despejam os tabuleiros na copa
4. Nunca colocar centros de mesa (i.e., sal e pimenta, açucareiros e centros de mesa) nas cadeiras ao limpar as mesas ou ao mudar as toalhas. Coloque estes itens no lado oposto da mesa.
5. Evitar deixar tabuleiros nas mesas ou ao lado das mesas
6. Levar os talheres deixados no prato do cliente assim como o próprio prato
7. Colocar restos ou refeições não consumidos no tabuleiro de serviço
8. Retirar os cinzeiros e substituir por uns limpos (se aplicável).
9. Verificar se o chão tem alguns talheres caídos, guardanapos ou sobras.
10. Levar de volta o tabuleiro de serviço para a estação de serviço e colocar todos os itens na local correto para lavagem ou lixo.
11. Limpar sempre os tampos das mesas com spray próprio entre montagens de mesa.
12. Limpar sempre as mesas de uma forma silenciosa.

Montagem de Mesas -- Passar para Início

Os empregados/ajudantes devem seguir as seguintes regras ao montar as mesas:

1. Verificar com o Formador o nº de lugares necessários no caso de existirem clientes à espera ou caso seja necessário montar uma mesa grande.
2. Perguntar que talheres são adequados para o eventuais reservas que tenham menus pré-definidos.
3. Fazer os setups, e leve os pratos para as mesas usando um tabuleiro limpo.
4. Fazer o setup de acordo com os procedimentos definidos

5. Alinhar as cadeiras todas de forma a que fiquem simétricas relativamente aos lugares de mesa.
6. Rearranjar a mesa de acordo com o desejo do cliente, mantendo a boa apresentação.
7. Assegurar-se que o chão não tem restos ou caso tenha, limpar de imediato.
8. As mesas são cobertas tanto com toalhas de pano como com individuais (não de plástico), não ser que haja mesas com madeira / pedra natural de alta qualidade de acordo com o tema do restaurante.

Todos os elementos na mesa devem ser consistentes e de acordo com o tema do Hotel. A posição dos talheres deve se uniforme em todas as áreas do restaurante com Especificações do Departamento, incluindo:

- Pratos e talheres a combinar
- Centro de mesa
- Guardanapos
- Saleiros e pimenteiros
- Copos a combinar

Nota: O trabalho em equipa acelera sempre o processo. Um colega pode limpar a mesa enquanto outro vai saber junto do Formador o nº de lugares necessários.

Manutenção Contínua das Mesas

Os empregados devem partilhar a responsabilidade de continuamente limpar as mesas dos clientes. O objetivo é simples: manter sempre a mesa do cliente limpa e limpar sem interromper o cliente. Assim devem:

- Ter tato e ser atencioso
- Levar sempre o que pode ser levado facilmente
- Fazer o mínimo de ruído
- Pedir autorização ao cliente antes de retirar qualquer prato ou copo
- Retirar taças de sopa, pratos de salada, e pratos de jantar assim que o cliente terminar, e sempre que possível pelo lado direito do cliente
- Retirar talheres que estejam sujos ou que não vão ser usados

- Limpar constantemente as mesas, assegurando que não têm papéis, cascas, pacotes de cigarros, ou outro lixo
- Retirar os condimentos que estejam em garrafas, após o serviço. Limpe-os ou encha-os e recolque-os nas estações de serviço
- Retirar a manteiga, os pratos laterais, e outros itens não utilizados
- Manter a mesa seca e livre de migalhas.

Itens que Nunca Devem Ser Removidos Enquanto o Cliente está sentado

- Gorjeta;
- Condimentos da mesa (i.e., sal, pimenta, açúcar e toalha) – apenas ao pequeno almoço;
- Jarra de flores;
- Guardanapos, a não ser que estejam presos num prato ou sejam entregues pelo cliente ao empregado
- Copos de água;
- Chávena de café;
- Copos de bebidas não alcoólicas;
- Colheres de chá.

Horários

O horário de funcionamento do Restaurante Pedagógico é das 12h05 até às 14h05.

Normalmente, apenas haverá um turno, ou das 12h05 até às 13h05, ou das 13h05 às 14h05. Só em caso de haver um número semelhante de inscrições para os dois turnos é que os mesmos se farão, desde que, haja concordância com os formadores das áreas técnicas.

No caso de serem servidos, Pequenos-Almoços, o horário será a partir das 9h45 às 11h00.

Figueira da Foz, 03 de setembro de 2025

A Direção