



GUIA DEFINITIVO:
TUDO SOBRE O
TREINAMENTO
DE EQUIPES PARA
RESTAURANTES

Introdução	3
O treinamento começa na seleção	5
Da cozinha à porta de entrada: uma única missão	9
7 métodos eficientes para treinar	14
Conclusão	22
Sobre o Goomer	24



INTRODUÇÃO

A maioria das pessoas que entra em um restaurante não pensa no tamanho da organização necessária para que um prato chegue até a mesa do cliente. Cozinheiros passam anos estudando culinária, logística e nutrição; gerentes gastam todo o seu tempo organizando papeladas, pagando contas e recebendo fornecedores; garçons são treinados para equilibrar vários pratos sobre a bandeja e servir com simpatia...

É claro que ninguém chegou ao primeiro trabalho sabendo tudo, e não é muito raro ver alguém com um curso relâmpago de culinária ou de garçom, com poucos conhecimentos teóricos. Por isso, é cada vez mais importante treinar a equipe para alcançar níveis excelentes de serviço, tanto para as funções individuais quanto para o trabalho em conjunto.



E, como ninguém nasce sabendo como ensinar, preparemos este e-book. Afinal, ter o conhecimento e o domínio de uma profissão não significa, necessariamente, que será simples passar isso para outra pessoa. Didática é uma habilidade à parte de toda a organização de restaurantes, e aqui você encontrará dicas para ensinar a sua equipe com mais eficiência.

Boa leitura!





O TREINAMENTO
COMEÇA NA
SELEÇÃO



Ninguém precisa estar contratado para começar a aprender. Na hora de fazer a seleção, o candidato, no mínimo, vai aprender o que é esperado dele em sua função.

Mas não vamos acelerar demais. Primeiramente, você quer confirmar aquilo que o candidato já conhece. Tudo começa com a avaliação de currículo, como na maioria das empresas. Basta listar todas as competências desejadas e filtrar, a partir disso, os possíveis candidatos.

Dependendo da função, pode ser necessário ter mais conhecimento teórico, dominar termos técnicos, entre outras coisas objetivas. Para esses conteúdos, uma prova tradicional, de papel e lápis, pode ser o suficiente. Depois, providencie um teste simples — como servir uma mesa, preparar um corte simples de frutas, organizar as **prioridades de um pedido** e se lembrar de lavar os pratos (sim, este último ponto é muito importante).

Com uma aprovação no teste individual, por assim dizer, é hora de passar para um teste mais abrangente. Uma hora ou duas de trabalho como assistente já devem ser o suficiente para uma avaliação. Aqui, entram coisas mais subjetivas, como:

- educação;
- habilidade interpessoal;
- trabalho em equipe;
- capacidade de autogestão;
- inteligência emocional;
- e adequação à cultura da empresa.





Importante: o esquema de contratação de qualquer restaurante precisa ser bastante rígido. Quem come fora espera que a comida tenha sempre o mesmo sabor, que o atendimento seja sempre amigável e que tudo isso ocorra sem grande espera. Não é apenas uma refeição, é uma experiência com a qual todos os funcionários devem colaborar.

Por isso, o processo seletivo deve ser focado em conseguir pessoas que se esforcem para a excelência do trabalho como um todo. Mesmo que você perceba que o candidato requer treinamento, se ele demonstrar ser solícito e ter boa vontade em aprender, já está um grande passo a frente em relação aos demais.



A group of chefs in white uniforms and tall hats are working in a kitchen. They are focused on plating a dish, with one chef in the foreground carefully garnishing a dessert with strawberries. The scene is brightly lit, and the chefs are smiling, suggesting a collaborative and professional environment.

DA COZINHA À
PORTA DE ENTRADA:
UMA ÚNICA MISSÃO

Se comida fosse o suficiente para manter um restaurante aberto e competitivo, certamente não haveria tantas redes de fast-food temáticas nem centros gourmet. Os clientes de hoje não querem só comer algo que agrade o seu paladar. Eles desejam toda uma **experiência gastronômica**, que se inicia na entrada e quando pega o cardápio.

É importante quando os clientes se sentem em um dos melhores restaurantes do mundo ou acompanham um show enquanto apreciam um bom vinho. Mas fique atento, pois estabelecimentos diferentes oferecem experiências distintas.



Não é uma questão de qual experiência é melhor ou pior, mas sim de garantir que todos os aspectos estejam em harmonia. Um show de metal em um restaurante reservado não é uma boa ideia, pois os dois são opostos completos (tranquilidade e agitação). Por outro lado, um palhaço em um restaurante infantil é mais do que adequado. Basta se perguntar “o que meu público espera que eu ofereça?” e ir ajustando os seus pontos de acordo com a resposta.



Para ilustrar melhor, veja os pontos envolvidos nessa experiência, do começo ao fim:

PRIMEIRO CONTATO

Quando o seu futuro cliente olha para alguma propaganda, para um **cardápio virtual** ou apenas passa em frente ao estabelecimento e pensa “eu gostaria de comer aqui”. As expectativas já foram estabelecidas.

PRIMEIRO ATENDIMENTO

Depois de algum tempo, esse “quase cliente” entra no seu restaurante ou procura uma reserva por meio da internet. Está muito lotado? Há espaço para sentar? A pessoa que o recebeu demonstrou simpatia? Foi fácil fazer a reserva? As informações estavam bem acessíveis? Tudo é levado em conta na hora do julgamento.



HORA DA REFEIÇÃO

Agora vem a comida, e ela deve estar acompanhada de muitas outras coisas. Tudo — da pintura das paredes até a quantidade de som no ambiente — afeta a forma como o cliente aprecia sua refeição. Alguns locais pedem mais tranquilidade e silêncio, enquanto outros envolvem mais animação.

HORA DE PAGAR

Depois de comer, o esperado é que o cliente pague a conta sem se opor. Quem sai satisfeito de um restaurante é **porque reconheceu o valor de todo um trabalho** feito em prol de seu atendimento. É aquele que pensa: “voltarei aqui em breve e trarei minha família e meus amigos”.

É importante lembrar-se de que, apesar de todo o planejamento, sempre haverá algum detalhe a ser ajustado. Alguns clientes simplesmente nunca ficam satisfeitos e acabam drenando a atenção do estabelecimento toda para eles. Nessas horas, todos os funcionários — do chef ao faxineiro — devem estar preparados para lidar com esse tipo de problema.





Outro fator importante de se ter em mente é que a equipe é uma equipe! E, acredite, existe quem esqueça. Um chef não atende a todos os pedidos sem: um assistente, uma dúzia de cozinheiros, alguns garçons, pessoas que façam a limpeza do estabelecimento, um gerente, um time administrativo, uma equipe operacional, um departamento de marketing e alguns fornecedores, por exemplo.

Não é incomum, especialmente em equipes que acabaram de se formar, que alguém comece a se considerar mais importante do que os outros. Isso prejudica a sinergia do time durante o trabalho, o que reduz a qualidade do serviço para o cliente final.





7 MÉTODOS
EFICIENTES PARA
TREINAR

Depois de considerar toda a experiência do cliente, é hora de treinar sua equipe para alcançar esse resultado. E nada menos do que excelente deve ser aceito. Separamos 7 métodos de treinamento simples e eficientes para aplicar no seu restaurante. Confira:

1. OBSERVAÇÃO

Um método simples e bem utilizado consiste em acompanhar o candidato ou o funcionário em suas tarefas de rotina, fazendo observações e dando dicas de como melhorar seu desempenho. Fazer um tour pelo estabelecimento de forma regular, programado ou de surpresa, é um bom método.



2. SEGURANÇA

O nervosismo é algo que pode acabar com a qualidade de um trabalho. Muitos funcionários capacitados costumam ver o próprio desempenho cair pela metade pela simples ideia de “o dono está olhando, não posso errar!”. Esse pensamento derruba grandes chefs e suas equipes todos os dias.

Em qualquer avaliação ou treinamento, deixe bem claro que nenhum erro é fatal. Adote uma postura positiva com relação ao feedback, mesmo que seja cometido algum equívoco, e foque no que deve ser feito para aperfeiçoar os métodos dali por diante. Com o tempo, o fator nervosismo vai desaparecer, deixando um funcionário com excelente potencial.

3. APRENDIZADO CONTÍNUO

Já sentiu que estudou tanto em um mesmo dia que não aprendeu nada? Esse é o efeito do excesso de informação. Tudo que aprendemos durante o dia é consolidado durante o sono, passando aos poucos para a memória de longo prazo. E há um limite para o quanto é possível apreender em uma noite adequada de sono.





Uma solução para isso é tornar a curva de aprendizado mais suave, oferecendo o conteúdo em porções adequadas, como um filé mignon. Oferecer lições tão grandes quanto for possível absorver acelera a memorização, mas lembre-se de que cozinhar envolve prática e teoria. É necessário tempo para desenvolver a coordenação entre os dois e usar isso no dia a dia.

4. RECONHECIMENTO

Apesar de ser algo conhecido como “pós-aprendizado”, o reconhecimento nutre o próprio processo e pode ser feito durante os treinamentos. Parece confuso, mas não é. Boa parte do que o ser humano memoriza vem da motivação que ele possui. Se uma informação parece útil para o nosso cérebro, então ela é registrada.

Quando se fala em reconhecimento profissional, esse mesmo fator entra em jogo. A equipe se sente mais motivada a aprender quando sabe que seu esforço será reconhecido e recompensado de alguma forma. Um tapinha nas costas, com um sorriso seguido de um “bom trabalho”, pode fazer milagres em meio aos treinamentos.



5. CLIENTE OCULTO

Uma técnica bem antiga no treinamento de equipes funciona como uma avaliação secreta. Um dos clientes do dia é, na verdade, um olheiro, alguém contratado para avaliar o desempenho esperado da equipe. E é claro que só o dono sabe disso.

O trabalho é simples: fazer um pedido, avaliar os funcionários que fizeram o atendimento, ver quanto tempo decorreu entre o primeiro contato e a chegada do prato e observar todas as demais coisas que afetam a experiência do cliente. Em alguns casos, é até simulada uma briga ou qualquer situação que exija a interferência dos funcionários.



Dependendo do que ocorrer nesse atendimento, é possível avaliar com maior precisão como a equipe se comporta na prática, se é necessário mais algum treinamento ou se já estão no ponto certo para iniciarem o trabalho com total independência.

6. FERRAMENTAS PARA PRODUTIVIDADE

Como é possível imaginar, a tecnologia sempre ajuda nessas horas. Já existem várias ferramentas que podem auxiliar no processo de treinamento de equipe, tanto para novos funcionários quanto para reforçar o time atual ou trazer novos métodos.



Um exemplo comum em muitas organizações é um software de gestão, que reúne indicadores de desempenho do restaurante. Dependendo dos números, é possível estabelecer o melhor treinamento para aprimorar a performance do estabelecimento.





Se a empresa possui um portal para funcionários, ele pode ser recheado com materiais de estudo, os quais os funcionários podem aproveitar por conta própria. Também é possível simular algumas situações com a ajuda de jogos eletrônicos, por exemplo. Não se assuste, pois todas as ferramentas são válidas na hora da capacitação.

Além disso, uma maneira de tornar a equipe de salão mais produtiva no dia a dia é aplicar a tecnologia à rotina de atendimento. O uso de cardápios digitais, por exemplo, pode ser um grande aliado dos garçons para otimizar a qualidade e agilidade do atendimento.

7. UMA PITADA DE DIVERSÃO

Você já notou o quanto é difícil aprender com professores monótonos, com matérias chatas ou em ambientes pouco atraentes? Já ficou frustrado quando apontaram seu baixo desempenho? Pois livre-se disso com a seguinte explicação da ciência.





O cérebro humano está constantemente checando o mundo ao seu redor, procurando algo em que prestar atenção. Porém, se não houver estímulo suficiente no local, ele automaticamente começa a se desligar, dando aquela sensação de sono entediado. E se forçar a ficar acordado apenas aumenta o desgaste e dificulta a memorização.

Claro que, para quem está ensinando uma equipe a trabalhar, essa não é uma opção. Por isso, torne os treinamentos sempre um pouco mais lúdicos. Crie gincanas, faça todos falarem um pouco, mude o tom de voz de vez em quando, use técnicas divertidas. Essas pequenas atitudes vão aumentar o engajamento e facilitar o aprendizado ao mesmo tempo.





CONCLUSÃO



É fato: uma equipe treinada é sempre mais eficiente. A questão, agora, é como capacitá-la. Certamente as dicas que apresentamos aqui vão melhorar exponencialmente o processo de aprendizado para o time do seu restaurante.

Coisas básicas — como etiqueta, paciência e trabalho em equipe — ainda são os elementos mais importantes em qualquer organização. Essas competências também podem ser aprendidas com o tempo, potencializando o conhecimento teórico necessário.

Se uma equipe mediana cresce junta e trabalha em sinergia, ela será bem melhor do que reunir vários profissionais excelentes que não se entendem.





O Goomer é um sistema destinado aos serviços de alimentação em bares, restaurantes, hotéis e em todo o setor de hospitalidade, e vai além de um cardápio digital em tablets. Ele faz o papel de atendente e utiliza as técnicas e a inteligência de um bom vendedor, fazendo com que os usuários interajam mais com o local. As imagens e descrições dos produtos, aliadas com o autoatendimento, facilitam o processo de compra pelos clientes, assim, o Goomer ajuda a agilizar o atendimento e a aumentar o tíquete médio.

Para mais informações, acesse www.goomer.com.br.