



As melhores dicas de atendimento presencial e virtual para restaurantes!

INTRODUÇÃO

O atendimento ao cliente sempre foi um tópico de discussão importante para quem tem um negócio. Afinal, a maneira como uma empresa se relaciona com aqueles que compram seus produtos e serviços pode influenciar – e muito! – em como serão as vendas. Quando o cliente não é bem atendido, a empresa corre dois riscos: de ele não voltar mais e fazer propaganda negativa para todos os seus conhecidos.

Por isso, saber atender ao cliente da melhor forma possível é muito importante. E isso é ainda mais essencial quando se trata de restaurantes, onde o atendimento é tão importante quanto o produto vendido – **a comida**.

Quantas pessoas você conhece que gostam da comida de um lugar, mas não o frequentam porque não gostam do atendimento? Um atendimento ruim acaba com a experiência e, nesse caso, não há refeição de qualidade que compense.

Nesse e-book, falaremos de vários aspectos que você pode desenvolver em seu restaurante para oferecer o melhor atendimento ao cliente.

Começaremos pelo básico: como atender um cliente em seu restaurante? Como conversar sem ser impertinente e nem demonstrar descaso? Como lidar com pessoas difíceis? Como envolver toda a equipe do restaurante no atendimento?

Depois trataremos de um tópico que deve ser muito explorado nos dias de hoje: o atendimento ao cliente e a tecnologia. Como a internet pode ajudá-lo a atender da melhor forma possível? Como as redes sociais podem ajudar o restaurante a ter sucesso? Que tipos de tecnologia podem ser utilizados para deixar a experiência ainda mais fácil?

Essas e várias outras questões serão respondidas nesse e-book.

Pronto para impressionar seus clientes?





1. Um atendimento presencial encantador.



Muitos podem pensar que oferecer boa comida é o suficiente para ter um restaurante de sucesso. Mas esse é só um dos fatores importantes! O atendimento presencial será a primeira impressão que boa parte de seus clientes terá.

Do momento em que o cliente colocar os pés no seu estabelecimento até o momento em que for embora, ele estará avaliando o atendimento. Quando não for satisfatório, não importa o sabor da comida: ele pensará duas vezes antes de voltar.

Como em tudo o que é de responsabilidade da gestão, o atendimento precisa de planejamento. Conhecer o cliente, saber gerenciar a equipe e administrar crises da maneira correta são passos essenciais para quem quer atender bem.

Veja como você pode compreender melhor esses fatores e garantir que o atendimento presencial em seu restaurante seja sempre de qualidade:

Entenda o que o CLIENTE deseja.

Se você é um bom gestor, com certeza já estudou seu público-alvo. Para garantir um atendimento de excelência, vá mais a fundo e descubra o que seu público espera. Faça pesquisas e observações para notar em que aspectos seu restaurante pode estar falhando e quais pontos são positivos.

Pergunte aos clientes se foram bem atendidos quando eles estiverem fazendo o pagamento. Não tenha medo de críticas construtivas!

Ainda que as características de um bom atendimento possam mudar de acordo com o perfil da clientela, essas são algumas qualidades que os clientes sempre esperam da equipe de um restaurante:

COMPETÊNCIA

Um garçom que não conhece o cardápio ou demora demais para anotar os pedidos é visto como incompetente pelos clientes. Procure contratar profissionais qualificados e oferecer treinamentos. É melhor investir do que arcar com os prejuízos de uma equipe mal qualificada.

PRONTIDÃO

Nada é mais desagradável do que ter que chamar o garçom várias vezes para pedir mais bebida. O número de profissionais deve ser adequado aos clientes para que todos possam ser bem atendidos sem que os profissionais fiquem sobrecarregados.

GENTILEZA

Uma equipe rápida e competente não fará diferença se não houver gentileza. O cliente deseja ser tratado com cordialidade. Para evitar grosserias, você pode determinar alguns padrões no atendimento.

SAIBA GERENCIAR SUA EQUIPE

Sua equipe – garçons, cozinheiros, auxiliares e recepcionistas – sempre estará em contato com o cliente e, por isso, saber gerenciá-la é a melhor maneira de garantir um bom atendimento. Isso deve ser feito de suas formas:



• Deixe sua equipe informada

Não adianta você saber os desejos do cliente se toda a sua equipe não souber também. Faça reuniões e converse com todos para transmitir o que descobriu em suas pesquisas. Alinhe esses desejos à disponibilidade dos profissionais. Saiba o que cada um faz de melhor e como essas características podem ajudar o time a crescer.

• Abra espaço para críticas

Tanto a equipe quanto os clientes devem ter o direito de opinar!

Quanto à equipe, faça com que as reuniões tenham um momento para expor opiniões e ideias sem julgamentos. Muitos profissionais se sentem intimidados por seus superiores e isso dificulta a troca de ideias. Mostre para eles que a opinião deles é importante e os escute com atenção.

Do mesmo modo, converse sobre como a opinião do cliente é importante e tenha um canal aberto para que eles possam enviar críticas. Saber o que tem de errado no restaurante é o único modo de fazer correções.



SAIBA LIDAR COM CLIENTES DIFÍCEIS

Clientes difíceis sempre aparecerão. Saber lidar com eles é uma maneira de demonstrar profissionalismo e bom atendimento.

O treinamento da equipe é essencial: não adianta dizer que “o cliente sempre tem razão” e virar as costas quando seus colaboradores estiverem lidando com pessoas grosseiras ou agressivas.

Essas são algumas maneiras de lidar com um cliente difícil:

- Mantenha a calma, mesmo quando ele estiver exaltado;
- Admita seus erros e os do restaurante;
- Tenha uma atitude positiva, mostrando que quer ajudar;
- Saiba quando seus argumentos não adiantarão e é hora de desistir;
- Se for necessário, peça ajuda;
- Não deixe o comportamento de um cliente atrapalhar o atendimento aos outros.



ACOMPANHE SEUS RESULTADOS

O atendimento nunca é um trabalho finalizado. Você sempre pode aprimorar alguns aspectos. Por isso, é essencial acompanhar os resultados, saber se o cliente está satisfeito com o atendimento, pedir opiniões e fazer pesquisas para saber no que pode melhorar. Observar e perguntar o que funciona melhor pode ser sua chave para ter um restaurante de sucesso.

No entanto, o atendimento presencial não é o único importante para os donos de restaurantes hoje. Veja como utilizar a tecnologia como uma aliada!



2. Como utilizar a internet para atender clientes.



A tecnologia é um recurso que nenhuma empresa pode dispensar nos dias de hoje. Os clientes a utilizam na comunicação, mas também para descobrir novos lugares, ver a opinião das pessoas e compartilhar suas experiências. Por isso, estar conectado é a melhor maneira de conhecê-los e se aproximar deles.

Veja algumas das funções que a internet pode exercer no seu atendimento ao cliente:

COMPARTILHAR INFORMAÇÕES ESSENCIAIS

A partir de sua página nas redes sociais – seja Facebook, Twitter ou Instagram –, seus clientes poderão saber que horas seu restaurante abre, qual é a localização (especialmente útil para os *food trucks*!) e mesmo qual é o cardápio do dia.

OFERECER VANTAGENS EXCLUSIVAS

Muitos restaurantes oferecem promoções especiais para quem curte a página do Facebook ou anunciam ofertas exclusivas nas redes sociais – e, assim, só quem segue pode aproveitar. Essa é uma maneira de dar mais vantagens para os seus clientes e atraí-los.

CONHECER SEU PÚBLICO-ALVO

As redes sociais são a melhor maneira de conhecer seu público-alvo sem precisar fazer pesquisas por toda a internet. Nelas, você pode fazer perguntas e engajar os clientes em posts em que eles possam oferecer informações que ajudem o restaurante.

A pergunta “qual é o seu almoço preferido?” acompanhada de uma foto com quatro dos seus pratos principais pode ajudar a criar uma promoção no futuro ou virar uma referência para novas invenções na cozinha.

Mas utilizar as redes sociais sem o cuidado necessário é ainda pior do que não utilizá-la. Muitas empresas pecam no uso porque não sabem atender aos desejos do público. Por exemplo, usar piadas e memes comuns na internet pode ser legal se seu público for mais jovem – e, mesmo assim, deve ser feito com moderação. No entanto, um público mais sério pode nem mesmo entender os posts.

Por isso, é muito importante que você utilize as redes sociais da maneira certa. Veja algumas dicas:

• Escolha a rede social certa para sua empresa

Mesmo que seja possível utilizar mais de uma rede social, escolher uma para focar é melhor quando sua empresa está entrando nesse mundo. Avalie qual é a mais apropriada, de acordo com seu público. Se o seu restaurante é decorado com estilo ou tem um cardápio temático, o Instagram pode ser o melhor lugar para divulgá-lo. Se o seu público é mais jovem, o Twitter pode ser a melhor opção. Faça essa análise antes de decidir.

• Poste com regularidade

Manter sua página nas redes sociais atualizada é uma maneira de mostrar que o restaurante continua ativo e atrair mais clientes. Publicações novas chamam a atenção dos seus seguidores e os mantêm engajados. Uma página parada não traz muitos benefícios.





• **Construa uma comunidade**

Redes sociais são, como o nome já diz, para socializar. Não ignore essa função e responda às mensagens recebidas. Além disso, inicie conversas e estimule seus seguidores a compartilhar, comentar e marcar amigos nas postagens.

• **Tenha um conteúdo de qualidade**

Fotos e textos ruins só afastarão seus clientes. As imagens devem ser feitas com bons equipamentos. Os textos devem chamar a atenção do público e ser bem escritos, sem erros de gramática ou ortografia.

• **Transmita os valores da empresa**

Seus clientes conseguem dizer, pelas suas postagens nas redes sociais, quando você não acredita no que está dizendo. Mesmo que queira adaptar os posts para o público-alvo, cuidado para não forçar a barra. Seja verdadeiro e transmita os valores da empresa para que eles possam acompanhar o crescimento do restaurante e torcer pelo seu sucesso.

Essas são apenas algumas maneiras de utilizar a tecnologia para atender bem em um restaurante. No próximo capítulo, falaremos de como é possível utilizar novas soluções tecnológicas e garantir um atendimento ainda melhor!



3. Soluções
tecnológicas
que você
precisa conhecer.

A internet não é o único benefício da tecnologia que você pode aproveitar para melhorar o atendimento ao cliente em seu restaurante. Na verdade, ela é só a ponta do iceberg!

A tecnologia oferece muitas soluções que podem melhorar a experiência do cliente e facilitar o dia a dia do restaurante, desde a cozinha até o planejamento estratégico da gestão.

Porém, trabalhar com tecnologia sem ser um especialista pode deixá-lo inseguro e sem saber por onde começar. Por isso, observe primeiro essas dicas para saber como melhor escolher quais inovações serão utilizadas no seu restaurante:

FIQUE DE OLHO NAS NOVIDADES

Muitas vezes, aquela que parecia a melhor das tecnologias para ser utilizada no seu restaurante já está obsoleta ou tem um prazo de validade que está perto de acabar. Isso significa que você precisará trocá-la em breve. Por isso, procure uma opção relativamente nova que ofereça o que você precisa.

VERIFIQUE O SUPORTE DA EMPRESA

Empresas de equipamentos e *softwares* tecnológicos costumam oferecer um suporte para seus clientes. Isso acontece tanto em forma de atendimento quanto de assistência técnica. Procure por tecnologias que ofereçam os dois para garantir o bom funcionamento em sua empresa.

PENSE NO QUADRO GERAL

Mesmo que os garçons utilizem tablets para anotar os pedidos, se eles ainda precisam comunicá-los diretamente para os cozinheiros, a automação fica insatisfatória.

Nesse caso, o ideal é colocar um *display* de pedidos ou uma impressora na cozinha, para que os cozinheiros tenham acesso direto ao pedido.

É importante pensar na tecnologia como uma forma para ajudar todos os setores do restaurante, não apenas um!



PENSE NOS CLIENTES

Tanto o uso de tablets quanto o *display* na cozinha agilizam o atendimento ao cliente. Mas existem ainda outras formas de melhorar, desde o momento da escolha da refeição até a hora do pagamento.

Esses são alguns programas e equipamentos que podem ser utilizados para deixar a experiência do cliente mais ampla, rápida e automatizada:

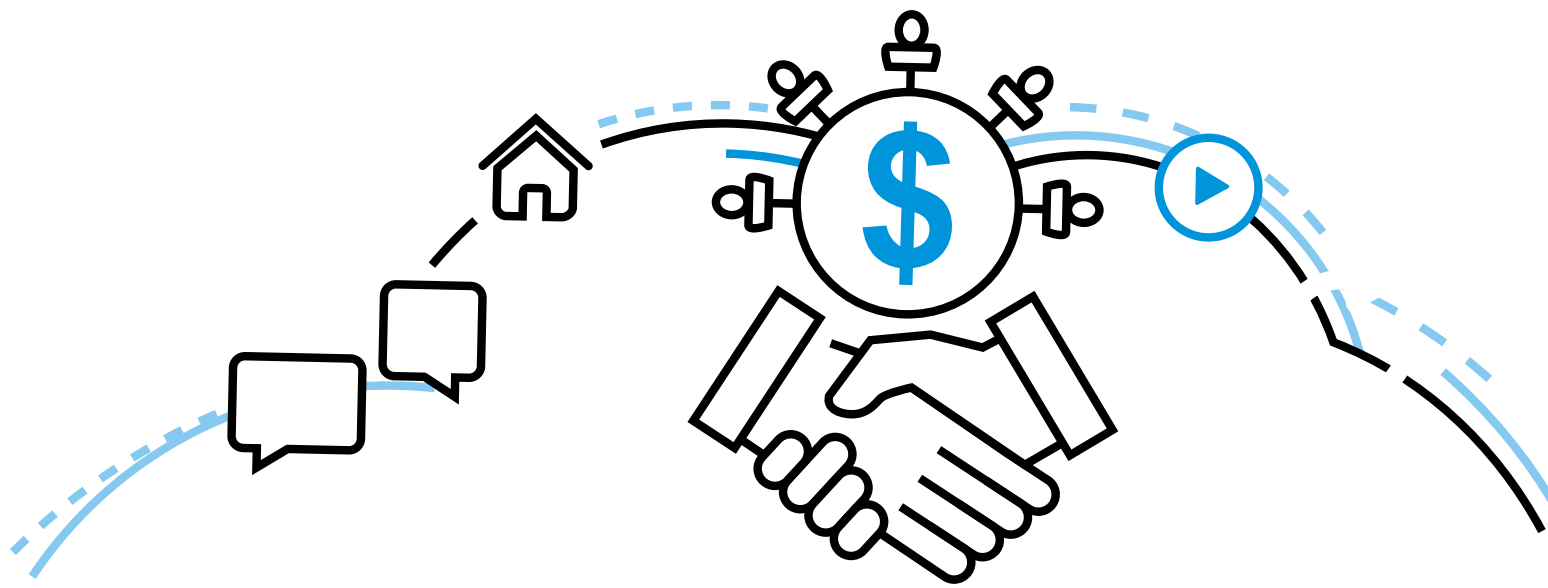
• CRM

Um *software* de CRM (Customer Relationship Management ou "gestão de relação com o cliente") pode ajudá-lo a perceber detalhes sobre o padrão de comportamento que você não perceberia no cotidiano. Ele armazena as informações em um sistema e permite que você as analise por meio de relatórios.

• Comanda eletrônica

Uma tecnologia que já não é tão recente – mas que muitos restaurantes ainda não têm! –, a comanda eletrônica oferece agilidade no atendimento ao cliente. O garçom pode retirar o pedido e, automaticamente, ele é enviado para o *display* ou a impressora na cozinha. Isso diminui a possibilidade de erros e dá mais tempo para o atendimento.





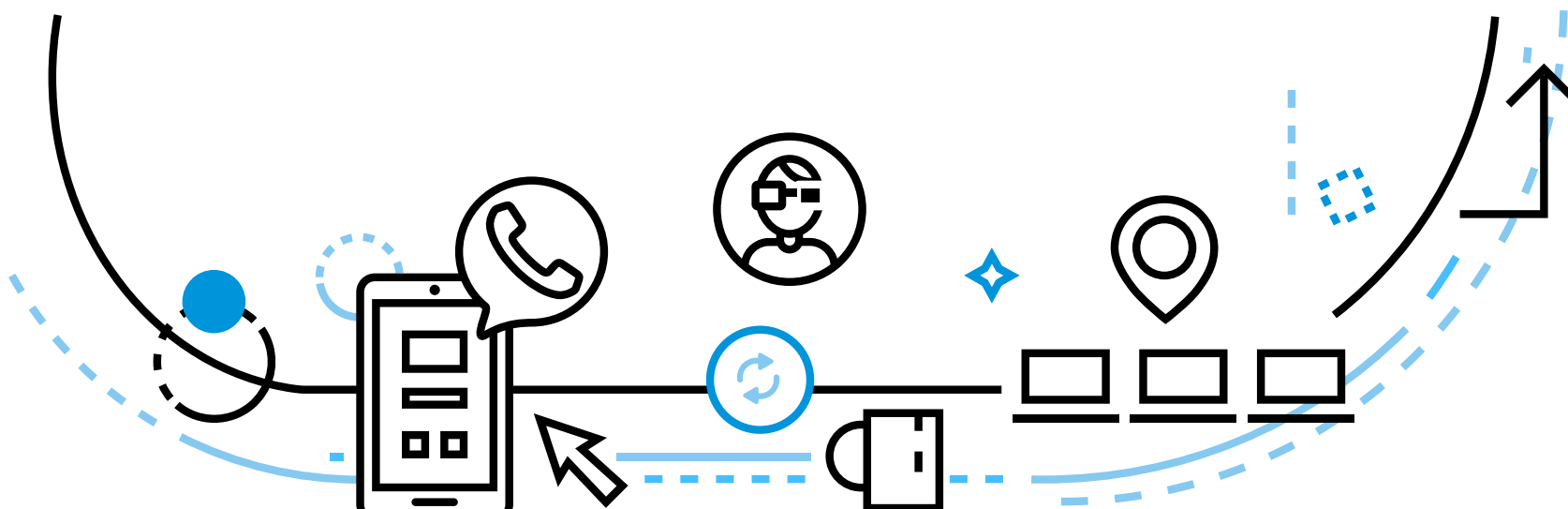
• Cardápio digital

Dar a opção de escolher seu prato em um tablet ou smartphone é uma tecnologia que seus clientes, com certeza, aprovarão. Com apenas alguns cliques, eles podem decidir o que comer e não precisam esperar pelo garçom para pedir.

Isso agiliza desde o atendimento até o pagamento – além de os clientes terem uma experiência divertida e inovadora. A prática é tendência nos Estados Unidos e deve ser aqui em breve, também!

• Formas de pagamento

Atualmente, dar mais formas de pagamento é garantir a presença de mais clientes. Adapte seu restaurante para cartões de crédito e débito, mas também para modelos de Cashback – em que o cliente recebe parte do que pagou de volta –, Samsung e Apple Pay, cartões de benefício, etc. Quanto mais formas de pagamento, melhor!



Conclusão

O atendimento ao cliente ainda é a melhor propaganda para um restaurante. Quando um cliente se sente bem atendido e acolhido, ele vai querer voltar e levar amigos para conhecer o lugar, além de recomendá-lo muito bem.

Por isso, investir no atendimento ao cliente é essencial para que seu restaurante tenha sucesso!

Nos dias de hoje, isso não significa apenas ter uma equipe treinada para ser competente e gentil com a clientela, mas também saber utilizar a tecnologia para criar uma nova experiência e fazer do atendimento um processo mais simples. Por isso, é essencial que os donos de restaurantes procurem alternativas que atendam às necessidades dos clientes.

Esteja sempre atento para oferecer o melhor aos seus clientes e garantir que eles voltem sempre!



Sobre a Ticket®

Fundada há 41 anos, a Ticket oferece soluções mais simples em áreas como Alimentação, Transporte, Gestão e Cultura. Seus produtos, como o Ticket Alimentação e o Ticket Restaurante, são utilizados em todo o Brasil para facilitar a oferta de benefícios em empresas e o pagamento em mercados e restaurantes.

Inovação, simplicidade e *performance* são alguns dos valores em que acreditamos para levar sempre uma solução melhor e mais prática aos nossos clientes.

**Entre em contato com a gente
para descobrir como podemos
ajudar a deixar o atendimento
do seu restaurante ainda melhor!**