

Seja Bem Vindo!

Curso Bartender

Carga horária: 50hs



Conteúdo Programático:

Introdução

Ocupação: barman

Postura profissional

Cuidando do ambiente do bar

Cuidando da organização

Atendendo o cliente

Preparando e criando bebidas

Avaliando a satisfação do cliente

Procedimentos complementares

Técnicas de Servir Profissionalmente

Dicas para Agilizar e Padronizar os Coquetéis

Glossário

Receitas de Coquetéis Básicos

Bibliografia/Links recomendados.

Introdução



Para muitos, o bartender é um profissional limitado a preparar e servir drinques, porém sua função vai muito além. Atualmente, o mercado exige um profissional altamente qualificado: além de ser responsável pelo bar, ele deve conhecer as bebidas, produtos, utensílios e equipamentos com os quais trabalha; deve saber lidar com os vários tipos de clientes e ainda comandar sua equipe de profissionais.

BARMAN - BARWOMAN - BARTENDER

A palavra barman (pronuncia-se bármen) é originária da língua inglesa, cuja tradução é homem de bar. O plural de barman, em inglês, é barmen, troca-se o a pelo e, porém a pronúncia continua a mesma (bármen). A mesma regra aplica-se para as mulheres barwoman ou plural barwomen.

Bartender é um termo que serve para generalizar, usa-se para homens e mulheres.

Para ser um bom profissional, temos a obrigação de conhecer todo o cardápio da casa, como se prepara os pratos e coquetéis e possuir certas características:

- Atenção aos clientes - companheirismo;
- Precisão, rapidez, carisma, humildade;
- Organização, higiene e ética profissional.

Estas habilidades formam o alicerce para um bom desempenho do profissional, assim como são fundamentais a personalidade, o orgulho e o comprometimento de cada um em relação à profissão, para esta ser respeitada cada vez mais.

Ocupação: barman

Descrição e resultados esperados da ocupação.

Muitos livros e pessoas são simplistas ao descrever o *barman* como uma pessoa que trabalha atrás de um balcão em um pub, bar, restaurante ou hotel e serve bebidas alcoólicas e não alcoólicas. Na verdade, *barman* é uma das profissões mais antigas que conhecemos, não no formato atual, mas na função de preparar e servir bebidas para reis, rainhas e imperadores.

Ser *barman* é cultivar uma arte, uma multiplicidade de funções em uma só, é vender e criar, ouvir e falar, alimentar o corpo e a alma, sem se deixar embriagar pela emoção do contato humano. O bar tem vida e ser barman é uma experiência de vida.

As Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo definem a ocupação de barman da seguinte forma:

O *barman* ou bartender ocupa-se, principalmente, do atendimento aos pedidos do cliente ou do garçom em balcão de bar, hotel, restaurante e piscina; e do preparo e serviço de bebida, coquetel, drinque, suco, frappê, café, lanche, petisco e canapé.

No bar, ele é o elemento fundamental para satisfazer as expectativas e necessidades do cliente e proporcionar lucros à empresa que representa.

Durante todo o tempo em que o cliente passa no bar, fará contato direto com o barman; por isso, ele é considerado o representante da empresa perante o cliente. Seu maior desafio é atender às necessidades e expectativas do seu cliente e procurar superá-las.

O cliente é a pessoa mais importante para o seu negócio e precisa estar satisfeito.

Agregue sempre serviço ao produto que está sendo servido. Atenda o cliente não somente com o produto que foi solicitado, mas principalmente com um serviço profissional e cortês, que fará a diferença e trará esse e outros clientes de volta ao seu bar.

Espera-se que um barman saiba:

- cuidar da apresentação pessoal;
- cuidar da área de trabalho;
- recepcionar o cliente;
- preparar e criar bebidas;
- atender aos pedidos do cliente e dos garçons;
- apoiar e dar suporte à equipe;
- controlar estoque;
- cuidar da segurança dos alimentos e bebidas;
- operar equipamentos;
- atuar como elo entre o cliente e outras áreas do estabelecimento;
- operar equipamentos do ponto-de-venda.

Quando o cliente entra em um bar, julgará a qualidade pela primeira impressão que tiver das suas atitudes e também pela sua apresentação pessoal. Então tudo deve começar pela atenção à sua imagem pessoal.

Apresentação pessoal

O *barman* é um manipulador de alimentos e bebidas, então é importante que você cuide de sua saúde, fazendo

periodicamente todos os exames médicos recomendados pela empresa e informe sempre ao seu supervisor quando estiver doente.

A apresentação pessoal também é um fator que você não pode esquecer.

- Mantenha os cabelos limpos e curtos ou presos.
- Não use barba nem bigode.
- Os dentes devem estar limpos e bem cuidados.
- Use uniforme completo, limpo, sem manchas e sem furos. A troca deve ser diária ou mais vezes, se necessário.
- Não use jóias e bijuterias; relógio é permitido.
- Não use perfume, apenas desodorante sem perfume.
- Mantenha as unhas curtas, sem esmalte ou base.
- Use sapatos fechados e confortáveis.
- Troque diariamente as meias.
- Lave as mãos no início da jornada, ao tocar no corpo e a cada troca de atividade.

Postura profissional

Seguir algumas regras de comportamento é indispensável para um barman. Os tópicos abaixo merecem sua total atenção.

Mantenha bons hábitos

- Evite passar as mãos pelos cabelos, nariz, boca e outras partes do corpo.
- Não seque o suor com as mãos, com a manga da camisa nem com o guardanapo.
- Não fume durante o expediente. Se fumar no intervalo, lave as mãos.

- Não coma, nem mastigue chicletes enquanto estiver trabalhando.
- Não faça uso de bebida alcoólica antes e, em nenhuma hipótese, durante o trabalho.
- Evite tossir, espirrar e assoviar enquanto estiver servindo.
- Não se encoste às paredes nem nos móveis, mantenha sempre uma postura ereta

Tenha boas atitudes

- Fique atento ao tom de voz, aos gestos e ao vocabulário utilizado.
- Procure ajudar os clientes e seus colegas nas atividades diárias.
- Evite fazer comentários sobre os assuntos conversados pelos clientes.
- Seja honesto; siga as regras estabelecidas pela empresa e tenha o máximo cuidado com o fechamento das contas dos clientes.
- Evite discussão. Por tratar com diversos tipos de clientes, o barman deve estar preparado para lidar com as mais diversas situações.

Saiba comunicar-se

- Você é responsável pela apresentação aos clientes de todos os produtos de venda disponibilizados pelo bar; e pela transmissão dos pedidos desses clientes aos demais membros da equipe. Portanto, é muito importante que você saiba se comunicar bem.
- A boa comunicação também auxilia a manter em harmonia as relações interpessoais.

Existem várias formas de comunicação Escrita

Através da escrita, você anota o pedido do cliente em uma comanda. É importante que sua escrita seja clara para todos os que precisem lê-la.

Verbal

Através de palavras e do tom de voz, você estabelecerá o diálogo com o cliente e com os demais membros da equipe de trabalho. Saiba usar as palavras. Com o cliente, perceba se ele exige formalidades. Evite as gírias.

Corporal

Através das nossas expressões e gestos, conseguimos dizer o que queremos e sentimos. Um cliente pode solicitar um serviço, ou demonstrar se está satisfeito, apenas através da expressão do seu rosto. Fique atento a suas expressões, pois elas também transmitirão mensagens para os clientes.

Segurança no trabalho

Muitas vezes, durante o desenvolvimento das suas atividades, você se expõe a algumas situações que necessitam de atenção especial para evitar acidentes. Siga algumas orientações para se manter sempre seguro enquanto trabalha.

- Use sapatos fechados e com solado antiderrapante para circular nas áreas de cozinha e higienização.
- Ao pegar em objetos cortantes, segure sempre pelo cabo e, caso vá se deslocar de área, deixe a ponta voltada para baixo.
- Ao pegar em utensílios de louça ou vidro, observe se estão rachados, trincados ou lascados para que não provoquem cortes.
- Para levantar objeto pesado, adote postura adequada:
 - separe as pernas na distância dos ombros para manter equilíbrio;
 - segure o objeto com as duas mãos;
 - dobre os joelhos (não dobre a cintura);
 - mantenha as costas retas;

- erga o objeto, colocando o peso nas pernas;
 - mantenha o objeto próximo ao corpo;
 - se o objeto for pesado demais, solicite auxílio.
- Ao transportar objetos em carrinho, cuidado para não atrapalhar a visão do caminho. O cuidado com as paredes também é importante.
- Não corra pelas áreas e olhe sempre o caminho que estiver fazendo.
- Siga sempre os sentidos indicados das entradas e saídas.
- Não carregue bandejas cheias demais.

Cuidando do ambiente do bar

Mantendo o ambiente seguro

Nenhum cliente quer se sentir inseguro quando vai a um bar. Ele quer estar tranquilo durante todo o tempo em que lá permanecer. Mesmo que o bar mantenha uma equipe especializada para essa atividade, você precisa estar atento a algumas situações.

- Observe sempre quem entra e sai do bar. Se perceber situações estranhas, comunique ao seu supervisor ou ao segurança, de forma discreta.
- Monitore também os pertences dos clientes.
- Esteja atento ao cliente que se excede em bebida alcoólica, ele pode se acidentiar, causar situações inconvenientes ou danos materiais ao bar.

Lembre-se

A venda de bebidas alcoólicas é proibida para menores de 18 anos!

- Saiba identificar situações de risco, como o cheiro de fumaça no ar; tomadas de equipamentos descascando; portas que estão com dobradiças soltas; mesas e cadeiras sem firmeza, etc. Nesses casos, aja imediatamente para evitar acidentes.

Preparando o ambiente para iniciar os serviços

Quando um cliente vai a um bar, procura um bom ambiente, além de bebida e petiscos. Para ser agradável, o ambiente deve ser limpo, ter bom aroma, ser organizado, ter iluminação adequada, etc.

Faz parte das suas atribuições preparar o ambiente de acordo com o padrão estabelecido pelo estabelecimento em que você trabalha e assegurar que ele combine com a expectativa do cliente.

Dicas

- Conheça qual o estilo e a decoração do bar.
- Saiba a posição de cada item, pois isso ajuda na hora da arrumação.
- Saiba ajustar a temperatura do ambiente e o volume do som (se houver).
- Conheça os equipamentos existentes e saiba operá-los.

Limpeza

As áreas de preparação e serviço devem estar limpas para que não coloquem em risco a segurança dos alimentos e bebidas. Sendo assim, todo estabelecimento deve ter um eficiente programa de limpeza.

Nele deve estar claro o que deve ser limpo, qual a frequência, como deve ser limpo, quais as pessoas responsáveis e quaisquer outras observações necessárias.

A seguir, apresentamos um modelo de plano de limpeza, que poderá ser adaptado à realidade do bar em que você trabalha.

PLANO DE LIMPEZA DO BAR				
O QUÊ	QUANDO	COMO	QUEM	OBSERVAÇÕES
Deve estar escrito o nome do que deve ser limpo (utensílios, mesa, cadeira, piso, porta, etc.).	Qual o momento em que cada item deve ser limpo (por turno, diariamente, semanalmente, mensalmente).	O passo-a-passo da limpeza (conheça o material com que cada item foi fabricado, para saber a melhor forma de limpar).	O nome da pessoa responsável pela limpeza. Se for de outro setor, escreva apenas o nome do setor.	Qualquer informação sobre o item a ser limpo (ex.: piso - nunca varrer no momento do serviço).

Dicas

- Se qualquer atividade for desenvolvida por funcionários de outro setor, esteja atento ao desempenho das atividades para que tudo esteja sempre limpo. E saiba sempre onde encontrar quem faz a limpeza para os momentos de emergência.
- Utilize álcool a 70% para dar polimento nos utensílios.
- Cuidados devem ser tomados para evitar a contaminação química dos alimentos durante os procedimentos de limpeza do bar. Nunca deixe produtos de limpeza nas áreas onde são colocados alimentos e utensílios. Só faça a limpeza das superfícies enquanto estão sem alimentos.

A seguir, apresentamos alguns *check lists* de verificação e limpeza do bar, que você pode utilizar estabelecendo uma periodicidade. O primeiro modelo pode ser aplicado à verificação que você deve fazer antes de iniciar as atividades. O segundo trata da limpeza mais profunda e criteriosa. Ambos podem ser adaptados ao estabelecimento em que você trabalha.

CHECK LIST DE VERIFICAÇÃO DO BAR				
	ITEM	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES
EXEMPLO 1	1 - Minha apresentação pessoal está excelente. Meu uniforme está limpo e completo; minhas unhas curtas, limpas e sem esmalte; meus cabelos curtos; e não estou usando jóias, bijuterias ou perfume.			
	2 - O ambiente está ventilado e sem cheiro de bebidas do dia anterior, ou qualquer outro aroma desagradável.			
	3 - Piso, paredes, portas, janelas, cortinas e objetos de decoração estão limpos.			
	4 - A iluminação está funcionando. Não existem lâmpadas queimadas.			
	5 - Todos os equipamentos estão funcionando. Se algum apresenta defeito, já existe solicitação de serviço.			
	6 - Os utensílios estão limpos, em perfeito estado de conservação e protegidos.			
	7 - Não existem objetos em desuso ou espalhados no bar.			
ASSINATURA DO APLICADOR		DATA DA APLICAÇÃO		

CHECK LIST DE LIMPEZA DO BAR					
	ITEM	1	2	3	OBSERVAÇÕES
EXEMPLO 2	1	Armário			
	2	Balcão de granito			
	3	Chopeira			
	4	Bancada de trabalho			
	5	Armário da chopeira			
	6	Geladeira			
	7	Ice bin			
	8	Lixeira			
	9	Máquina de refrigerante			
	10	Máquina de café (expresso)			
	11	Taças e copos			
	12	Máquina de lavar copos			
	13	Estrados			
	14	Parede			
	15	Pia/torneira			
	16	Piso/ralos			
	17	Tábua de corte (polietileno)			
	18	Telefone			
	19	Toalheiro			
	20	Utensílios			
	21	Display de bebidas			
	22	Xícaras e pires			
	23	Cinzeiros			
	24	Vidros			
	25	Espremedor de frutas			
	26	Liquidificador			
	27	POS (caso exista caixa)			
Preencher com "X" de acordo com o grau de limpeza verificado.					
LEGENDA	Nota 1	Insatisfatório			
	Nota 2	Necessidade de melhoria			
	Nota 3	Satisfatório			

Cada item exige produtos de limpeza e formas diferentes de executar a limpeza para preservar sua vida útil.

Para ser eficiente e eficaz na tarefa de limpar e preparar o ambiente, utilize as ferramentas de limpeza a seguir:

FERRAMENTAS DE LIMPEZA		
	ITEM	COMO LIMPAR
1	Armário	Passar papel-toalha com álcool
2	Balcão de granito	Passar papel-toalha, umedecido com água quente
		Passar papel-toalha com produto multiuso para tirar manchas
3	Chopeira	Passar papel-toalha com álcool no bico da chopeira
		Lustrar com polidor de metal e estopa
4	Bancada de trabalho	Passar papel-toalha com álcool
5	Armário da chopeira	Passar rodo com pano úmido, sabão e água quente
6	Geladeira	Tirar todos os itens, e limpar com esponja de lavar louça, água e detergente neutro
		Passar pano com álcool na parte exterior, sempre que necessário
7	<i>Ice bin</i>	Esfregar bem com a esponja de lavar louça, internamente; e, externamente, com água e detergente neutro
8	Lixeira	Solicitar à governança/ <i>steward</i> a retirada do saco de lixo sempre que atingir 3/4 da capacidade da lixeira
		Lavar a lixeira com detergente neutro, esfregar com esponja específica e enxaguar após. Secar antes de colocar o saco de lixo
9	Máquina de refrigerante	Desmontar a parte do bico da máquina (de onde sai a bebida) e colocar em água quente, para limpeza
		Passar papel-toalha com álcool
10	Máquina de café expresso	Limpar com esponja de lavar louça e detergente neutro - CUIDADO PARA NÃO RISCAR A MÁQUINA
		Passar papel-toalha com álcool na área externa
11	Taças e copos	Lavar com esponja de lavar louça quando estiverem sujos
		Polir com um pano seco, diariamente, todas as taças e copos.
		Colocar um recipiente com água quente e utilizar o vapor para a higienização
12	Máquina de lavar copos	Desmontar a parte interna (removível) da máquina e lavar com esponja, água e detergente
		Passar papel-toalha com álcool na área externa
13	Estrados	Lavar com sabão e água quente
14	Parede	Pano com sabão neutro e água quente
15	Pia/torneira	Lavar com esponja de lavar louça e detergente neutro
16	Piso/ralos	Passar rodo com pano úmido, sabão e água quente
17	Tábua de corte de polietileno	Deixar em solução com cloro por 30 minutos
		Esfregar bem com a esponja de lavar louça, com água e detergente
		Secar a tábua com papel-toalha antes do uso
18	Telefone	Limpar com pano úmido com álcool
19	Toalheiro	Limpar com papel-toalha úmido com álcool

20	Utensílios	Lavar com esponja de lavar louça e detergente neutro
21	Display de bebidas	Limpar o vidro e as prateleiras com jornal umedecido com água quente
22	Xícaras e pires	Lavar com esponja de lavar louça e detergente neutro
23	Cinzeiros	Lavar com uma esponja de lavar louça e detergente neutro
24	Vidros	Limpar com jornal e álcool
25	Espremedor de Frutas	DESLIGAR DA ELETRICIDADE! Desmontar a parte interna (removível) do espremedor e lavar com esponja, água e detergente Passar papel-toalha com álcool na área externa
26	Liquidificador	DESLIGAR DA ELETRICIDADE! Desmontar a parte interna (removível) do liquidificador e lavar com esponja, água e detergente Passar papel-toalha com álcool na área externa.

Cuidando da organização

A *mise en place*

Quando a *mise en place* é bem realizada, auxilia na agilidade dos serviços no momento de atendimento ao cliente. Ela deve ser definida de acordo com o tipo e padrão de serviço prestado pelo bar. Observe a sequência apresentada a seguir, que pode ser usada como referência.

SEQÜÊNCIA DE MISE EN PLACE DO BAR	
EXEMPLO	Pegar os materiais que serão utilizados para começar o polimento (álcool a 70% e pano).
	Separar os utensílios que serão utilizados durante o serviço (louça, talheres, cristais e outros utensílios, de acordo com o padrão do bar).
	Separar os utensílios por grupos e começar o polimento. Observar cuidadosamente o estado de limpeza e conservação de cada um deles. Retornar para a área de limpeza aqueles que apresentam resíduos ou manchas. Após o polimento, manter os utensílios protegidos de poeira e sujeiras.
	Entregar ao supervisor os materiais que não estiverem em perfeito estado de conservação (louça trincada ou lascada; talheres tortos ou com pontas quebradas; ou com qualquer outro defeito).
	Dobrar os guardanapos e mantê-los em local protegido até o momento do uso. Manter as mãos limpas e evitar a manipulação excessiva.
	Fazer a <i>mise en place</i> dos aparadores (utensílios de reposição, <i>ménage</i> , guardanapos para reposição, etc.). Listar todo o material necessário para a realização do serviço e manter o aparador arrumado.

dicas Nunca toque as superfícies que entram em contato com a bebida e a boca do cliente. Os copos e taças devem ser pegos pela base ou em bandejas, para que não fiquem marcas das digitais.

Na lição 3, você percebeu que uma das atividades que se espera

do barman é que saiba “controlar o estoque”. Este estoque, na terminologia de alimentos e bebidas, tem o nome de par stock e o controle deve ser efetuado diariamente. Nas páginas a seguir, apresentamos vários tipos de *mise en place*.

- *Mise en place/par stock* do bar para águas, sucos e refrigerantes.
- *Mise en place/par stock* do bar para bebidas alcoólicas.
- *Mise en place/par stock* do bar para outros alimentos e petiscos.
- *Mise en place/par stock* do bar para taças, copos e xícaras.
- *Mise en place/par stock* do bar para outros materiais.

Conheça-os e adapte-os ao padrão do estabelecimento em que você trabalha.

MISE EN PLACE/PAR STOCK DO BAR - ÁGUAS E REFRIGERANTES					
ÁGUA - SUCOS - REFRIGERANTES	ITENS	EMBALAGEM	QUANTIDADE DESEJADA	QUANTIDADE VERIFICADA	JUSTIFICATIVA PARA DISTORÇÃO
	Água sem gás	garrafa	36		
	Água com gás	garrafa	24		
	Suco de abacaxi	garrafa	2		
	Suco de maracujá	garrafa	2		
	Suco de uva	garrafa	2		
	Suco de tomate	garrafa	2		
	Leite de coco	garrafa	1		
	Groselha	garrafa	1		
	Leite	caixa	3		
	Coca-Cola	lata	24		
	Coca-Cola Light	lata	18		
	Coca-Cola Light Lemon	lata	12		
	Guaraná	lata	18		
	Guaraná Diet	lata	18		
	Soda Limonada	lata	12		
	Soda Limonada Diet	lata	12		
	Água Tônica	lata	12		
	Água Tônica Diet	lata	12		
Schweppes Citrus	lata	12			

MISE EN PLACE/PAR STOCK DO BAR - BEBIDAS ALCOÓLICAS				
ITENS	EMBALAGEM	QUANTIDADE DESEJADA	QUANTIDADE VERIFICADA	JUSTIFICATIVA PARA DISTORÇÃO
Ballantine's 18 anos	garrafa	1		
Chivas Regal	garrafa	1		
Black Label	garrafa	2		
Ballantine's 12 anos	garrafa	1		
Red Label	garrafa	2		
Ballantine's 8 anos	garrafa	1		
Glenfiddich	garrafa	1		
Cutty Sark	garrafa	1		
Jack Daniel's	garrafa	1		
Teacher's	garrafa	1		
Smirnoff	garrafa	2		
Absolut	garrafa	1		
Stolichnaya	garrafa	1		
Vinho tinto nacional	garrafa	1		
Vinho branco nacional	garrafa	1		
Vinho do Porto	garrafa	1		
Cachaça Pirassununga	garrafa	2		
Rémy Martin	garrafa	1		
Grappa	garrafa	1		
Tequila José Cuervo	garrafa	1		
Pisco	garrafa	1		
Campari	garrafa	1		
Carpano Punt & Mês	garrafa	1		
Underberg	garrafa	1		
Martini	garrafa	1		
Noilly Prat	garrafa	1		
Malibu	garrafa	1		
Steinhager	garrafa	1		
Fernet Branca	garrafa	1		
Saquê nacional	garrafa	1		
Napoléon	garrafa	1		
Rum Bacardi Carta Blanca	garrafa	1		
Rum Bacardi Ouro	garrafa	1		
Warsteiner Chopp	barril	1		
Cerveja Brahma long neck	garrafa	48		

MISE EN PLACE/PAR STOCK DO BAR - OUTROS ALIMENTOS					
OUTROS ALIMENTOS	ITENS	EMBALAGEM	QUANTIDADE DESEJADA	QUANTIDADE VERIFICADA	JUSTIFICATIVA PARA DISTORÇÃO
	Limão	unidade	16		
	Laranja	unidade	3		
	Kiwi	unidade	3		
	Maracujá	unidade	3		
	Cereja	pote	1		
	Azeitona	pote	1		
	Molho inglês	unidade	1		
	Tabasco	unidade	1		
	Pimenta-do-reino em sachê	unidade	30		
	Canela	unidade	1		
	Chocolate em pó	unidade (pacote)	1		
	Açúcar	unidade (1 kg)	1		
	Leite condensado	unidade (lata)	1		
	Amendoim	unidade (1 kg)	2		
	Sachê açúcar	caixa	1		
	Sachê adoçante	caixa	1		

MISE EN PLACE/PAR STOCK DO BAR - TAÇAS, COPOS E XÍCARAS				
ITENS	EMBALAGEM	QUANTIDADE DESEJADA	QUANTIDADE VERIFICADA	JUSTIFICATIVA PARA DISTORÇÃO
Taça de água	unidade	24		
Copo <i>long drink</i>	unidade	12		
Copo de caipirinha	unidade	18		
Taça de licor	unidade	6		
Taça de conhaque	unidade	6		
Copo old fashion (uísque)	unidade	18		
Tulipa de chope	unidade	24		
Caneca de chope	unidade	12		
Taça de aperitivo	unidade	12		
Taça de champanhe	unidade	12		
Taça de vinho tinto	unidade	12		
Taça de vinho branco	unidade	12		
Taça de vinho do Porto	unidade	6		
Taça de tequila	unidade	6		
Taça de martini	unidade	12		
Porta-copos	unidade (pacote)	2		
Copo plástico	unidade (pacote)	1		
Xícara de café	unidade	24		
Pires de café	unidade	24		
Colher de café	unidade	24		
Xícara de chá	unidade	24		
Pires de chá	unidade	24		
Colher de chá	unidade	24		

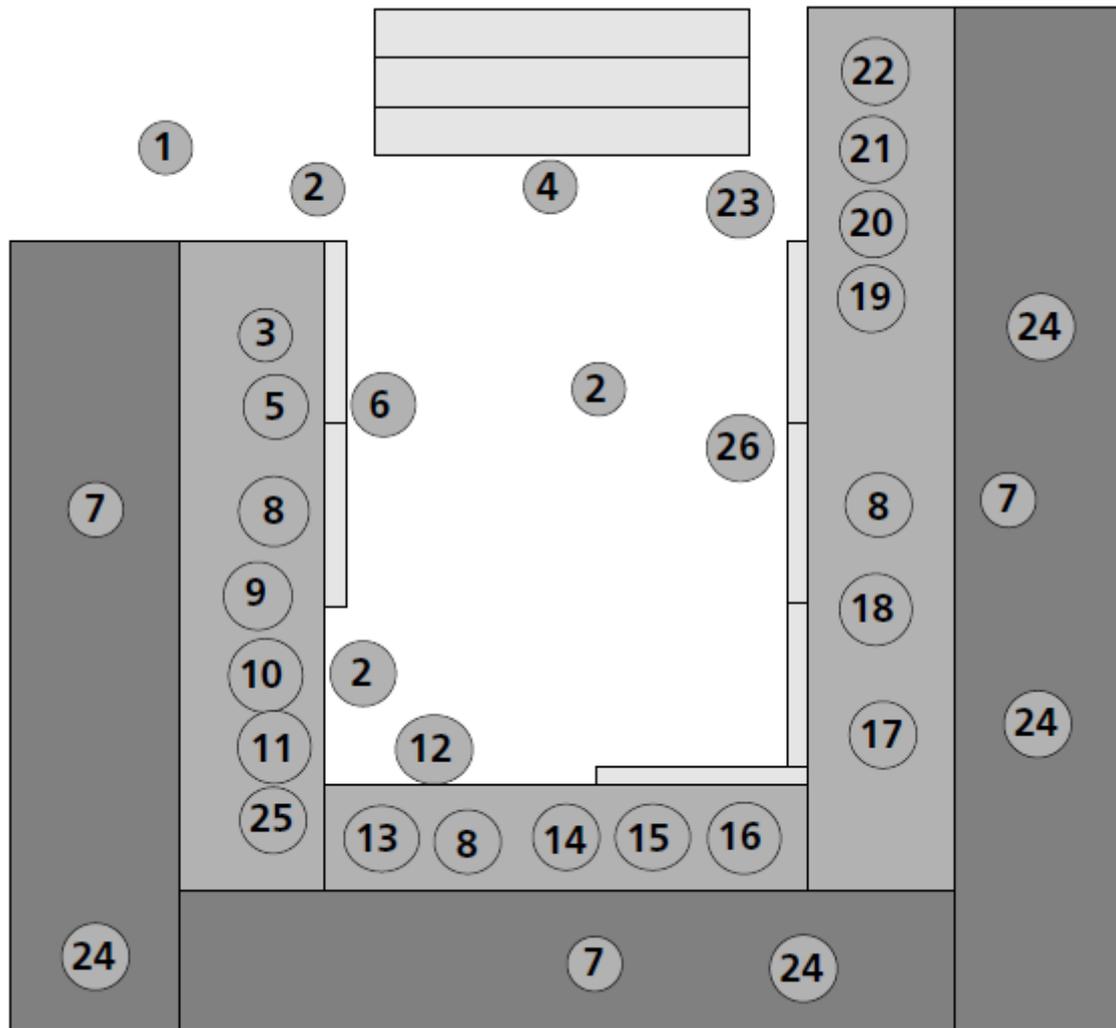
MISE EN PLACE/PAR STOCK DO BAR - OUTROS MATERIAIS				
ITENS	EMBALAGEM	QUANTIDADE DESEJADA	QUANTIDADE VERIFICADA	JUSTIFICATIVA PARA DISTORÇÃO
Leiteira	unidade	2		
Saleiro	unidade	2		
Pegador de gelo	unidade	2		
Cinzeiros	unidade	32		
Pano para limpeza	unidade	5		
Álcool	garrafa	1		
Fósforos	caixa	1		
Porta-comandas	unidade	5		
Pote para amendoim	unidade	6		
Esponja	unidade	2		
Clipes	unidade	20		
Caneta	unidade	5		
Cesta com sachê	unidade	4		
* Cesta com sachê deve conter: mostarda, maionese, <i>ketchup</i> , azeite, sal e pimenta				
Abridor com saca-rolhas	unidade	1		
Socador	unidade	1		
Coador	unidade	1		
Colher-bailarina	unidade	1		
Colher de sopa	unidade	3		
Faca	unidade	2		
Tábua para cortar	unidade	1		
Dosador	unidade	2		
Amassador de cítricos	unidade	1		
Coqueteleira	unidade	2		
<i>Mixing glass</i>	unidade	2		
Canudo	unidade (pacote)	2		
Mexedor de plástico pequeno	unidade	30		
Mexedor de plástico grande	unidade	30		
Balde para gelo grande (inox)	unidade	1		
Balde para gelo pequeno (inox)	unidade	2		
Guardanapos de Papel	unidade (pacote)	2		
Açucareiro	unidade	5		

OUTROS MATERIAIS

CHECK LIST DE MANUTENÇÃO DO BAR				
	ITENS	FUNCIONA	NÃO FUNCIONA	OBSERVAÇÕES
1	Telefone			
2	POS (caixa)			
3	Impressora			
4	Geladeira			
5	Máquina de café			
6	Chopeira			
7	Máquinas de cartão de crédito			
8	Televisão (caso exista)			
9	Rádio (caso exista)			
10	Caixas de som (caso existam)			
11	Lâmpadas			
12	Pias (torneira e encanamento)			
13	Tomadas			
14	Liquidificador			
15	Espremedor de suco			
16	Máquina de lavar louça			
17	Ice bin			
18	Máquina de refrigerante			

Preencher o *check list* com "X", de acordo com o funcionamento do equipamento. Caso o equipamento não funcione como deveria, o campo "observações" deverá ser preenchido.

Observe agora uma proposta de organização de um bar e compare-a com a do bar onde você trabalha. Veja se são necessários ajustes e o que você considera interessante para tornar mais eficaz o seu fluxo de trabalho.



Legenda

1. Entrada do bar
2. Ralos
3. Máquina de café
4. Prateleiras de bebidas quentes
5. Xícaras e pires
6. Galadeira
7. Área de serviço do cliente - balcão
8. Área de trabalho do bartender
9. Pia
10. Máquina de lavar copos
11. Máquina de gelo
12. Barril de chopp
13. Chopeira
14. Máquina de refrigerante
15. Espremedor de frutas

16. Liquidificador
17. Utensílios
18. Área para copos e taças
19. Telefone
20. POS (Caixa)
21. Impressora
22. Máquina de cartão de crédito
23. Lixeira
24. Cinzeiros
25. Toalheiro
26. Armários

Atendendo o cliente

Recepcionando o cliente no bar

Não importa se o cliente está chegando sozinho ou em grupo. O atendimento deve ser sempre feito com cordialidade e de acordo com a etiqueta social. Sorria sempre. Recepcionar o cliente com um sorriso é fundamental. Cumprimente-o com entusiasmo e, caso saiba o seu nome, é dever de todo bom barman chamar o cliente pelo nome precedido do título (Senhor ou Senhora). Ofereça o cardápio (carta de drinks e carta de vinho).

Quando oferecer o cardápio, identifique a necessidade do cliente e explique a carta de bebidas. Saiba ouvir e esteja bem informado para atender prontamente a toda e qualquer solicitação. Ofereça algo apropriado ao horário. Explique ao cliente o que o cardápio ou a carta contêm, tanto em bebidas como em alimentos.

Seja flexível, pois, eventualmente, o cliente pode pedir algo que não esteja na carta de bebidas ou ao alcance do barman. Busque o “algo mais” ao servir, evitando dizer não. Caso não tenha alguma informação importante, diga que vai verificar e que trará a resposta.

Dicas

- Esteja sempre informado sobre a situação e os pontos turísticos de sua cidade e de seu país, para agregar valor ao seu serviço.

- Mantenha-se atualizado em relação a conhecimentos gerais, pois muitos clientes querem apenas conversar.

Apresentando os serviços do bar

Tenha em mente que a principal função do barman é servir bebidas “alcoólicas” e “não alcoólicas”. Um bom barman conhece o seu produto, seu ambiente de trabalho e sabe identificar necessidades e expectativas dos clientes. Conforme você aprendeu na Lição 4, segundo as leis brasileiras em vigência, é proibida a venda de bebidas alcoólicas para menores de 18 anos.

Existe uma grande variedade de bebidas que pode ser servida num bar. Para cada bebida, um tipo de copo é utilizado. A utilização de recipientes corretos para cada tipo de bebida faz com que o sabor da bebida e o prazer que ela proporciona sejam acentuados.

Além do recipiente, a temperatura e os ingredientes corretos valorizam o serviço de bebida.



Regras Gerais

- A lista de bebidas pode ser apresentada em cardápio separado ou no mesmo dos alimentos.
- Deve ser dado um tempo ao cliente para que faça a sua escolha.
- É necessário que você conheça cada tipo de bebida oferecido pelo estabelecimento para que possa dar informação ou fazer uma sugestão correta ao cliente.

- Cada tipo de bebida terá o seu copo adequado para o serviço.
- Você deve sempre perguntar sobre a adição de gelo e açúcar nas bebidas.
- O pedido deve ser registrado na comanda e encaminhado para o bar.
- A bebida deve ser servida sempre em bandeja. Nunca carregue copos com a mão.
- Esteja atento à limpeza contínua das garrafas e latas.
- Quando servir bebidas em garrafa, gire-a um pouco para evitar que o líquido respingue ou derrame.

Orientações sobre algumas bebidas

Suco - O suco é normalmente preparado em uma copa. Deve ser servido em copo próprio para suco, sem açúcar. Disponibilizar à parte o açúcar e adoçante para ser colocado pelo cliente de acordo com o seu gosto. Pergunte ao cliente se deseja com ou sem gelo. Não se esqueça de levar uma colher de cabo longo e um canudo.

Refrigerante e água - Refrigerantes e água devem ser abertos na frente do cliente. Nunca encha o copo até a boca (ocupar apenas 2/3 do copo) e evite encostar a boca da garrafa na borda do copo. Confirme se a água é com ou sem gás.

Cerveja - A lata ou garrafa deverá ser aberta na frente do cliente. Pergunte se ele deseja com ou sem espuma. Mantenha a sobra da garrafa ou lata sobre a mesa, em protetor térmico ou em caçamba com gelo.

Chope - Preste atenção à pressão do gás e à temperatura. Caso apresentem alteração, comunique ao supervisor para que seja solicitada a manutenção da chopeira.

Uísque ou vodca - Coloque a garrafa da bebida em uma bandeja, que deve ter uma caçamba com gelo, uma pinça, o dosador e o copo.

Aproxime-se da mesa pelo lado direito do cliente e pergunte a quantidade de gelo. Sirva o gelo com o copo ainda na bandeja. Coloque o dosador na boca do copo e encha-o com a bebida. Despeje a bebida no copo. Coloque um guardanapo ou portacopos na mesa e coloque o copo, já com a bebida, sobre ele.

Vinho - É a bebida resultante da fermentação alcoólica, completa ou parcial, do mosto (sumo) da uva. O mosto branco não contém cascas. No rosado, as cascas permanecem pouco e, no caso do tinto, as cascas são mantidas. São produzidos em diversas regiões do mundo e a sua qualidade depende das condições do solo, do clima e da topografia onde as uvas foram cultivadas. Alguns clientes apreciam a degustação.

Segundo a Associação Francesa de Normatização, degustação é uma operação que consta de experimentar, analisar e apreciar os caracteres organolépticos e, mais particularmente, os caracteres olfato-gustativos de um produto.

Classificação dos vinhos

- Quanto à classe - de mesa/leve/espumante/licoroso/composto
- Quanto à cor - tinto/rosado/rosé ou clarete/branco
- Quanto ao teor de açúcar - extra-brut/brut/seco, sec ou dry/meio doce, meio seco ou demi sec/suave.

Vinhos brancos

- **Chardonnay** - uma das uvas mais conhecidas do mundo. Vinhos feitos dessa uva são secos e de leve acidez. Compatíveis com pescados e aves.
- **Sauvignon Blanc** - uva utilizada para produzir vinhos secos e com muita acidez.
- **Riesling** - uva responsável pelos bons vinhos brancos com boa acidez.

Vinhos tintos

- **Cabernet Sauvignon** - uva com boa acidez, gerando vinho tânico e

potente, rico em cor, aroma e sabor. Compatível com carnes vermelhas e pato.

- **Merlot** - menos ácida e menos tânica que a Cabernet Sauvignon.
- **Pinot Noir** - uva de cor clara e mais leve. Vai bem quando servido com carnes como vitela.
- **Syrah ou Shiraz** - com grande concentração de cor e aromas, e repleto de taninos. Vai bem quando servido com carnes e cordeiros.

Passos do serviço de vinhos

- Apresentar o vinho ainda fechado ao cliente que fez o pedido, para que ele possa conferir o rótulo.
- Após a confirmação do pedido, abrir a garrafa na frente do cliente. Colocar a garrafa sobre uma mesa auxiliar, cortar e remover o invólucro e retirar a rolha com o auxílio de um saca-rolhas.
- Oferecer um pouco de vinho, para degustação, ao cliente que fez o pedido. Se for uma mulher quem fez o pedido, perguntar primeiro se ela deseja fazer a degustação.
- Vinho aprovado, servir primeiramente as mulheres, depois os homens e, por último, o cliente que fez o pedido. Se não for aprovado, o vinho deve ser substituído.
- Não encher a taça até a boca. Durante toda a refeição, a taça deverá conter vinho.
- Se a garrafa for de vinho branco e não for esvaziada, manter em balde com gelo, próximo à mesa do cliente. Quando estiver vazia, manter fora do balde e perguntar ao cliente se deseja repetição.
- A cada repetição começa novo serviço, seguindo todo o ritual.

Dicas

- O vinho branco deve ser servido gelado (8 a 12OC). Recomenda-se encher a taça até a metade.
- O vinho tinto é servido frio (14 a 18OC). Colocar menor quantidade que a de vinho branco. A garrafa também não deverá ficar em caçambas com gelo, pois não deve ser servido gelado.
- Champanhe deve ser servida gelada (6 a 8OC). Ao abrir, evitar provocar estampidos. Evitar também o excesso de espuma na taça.

Como conservar o vinho

As condições de armazenamento ou guarda do vinho são muito importantes e não devem ser negligenciadas, pois o vinho pode se deteriorar ou perder suas características. O ideal é que sejam armazenados numa adega climatizada.

Dicas

- Guardar as garrafas deitadas, para evitar o ressecamento das rolhas.
- Manter as garrafas em ambientes frios, sem muita umidade e luminosidade.
- Evitar muita vibração.

Lendo o rótulo

O rótulo é o principal meio que o produtor tem para passar as informações sobre o produto.

Algumas informações que costumam sempre aparecer:

- país de origem;
- teor alcoólico;
- tipo de uva;
- nome do produtor ou distribuidor;

- safra;
- capacidade da garrafa (ml).

“O vinho é bebida excelente para o homem tanto sadio como doente, desde que usado adequadamente, de maneira moderada e conforme seu temperamento.”

Hipócrates

Preparando e criando bebidas

O preparo de coquetéis, drinks, batidas, cafés, sucos, vitaminas, frappês e similares exige seu total conhecimento. Informe-se com seu Multiplicador e saiba preparar todos os drinks do cardápio, de acordo com o padrão do estabelecimento em que você trabalha.

Elaborar uma ficha técnica para cada produto também ajuda a padronizar o serviço.

Utilize sempre o copo ou taça correspondente a cada bebida e trabalhe de forma organizada e higiênica na frente do cliente.

Todos os *barmans* devem seguir os mesmos passos para a preparação dos drinques, para garantir a qualidade e a padronização do serviço. Relembre as sugestões abaixo.

- Cumprimente o cliente.
- Ofereça a carta de bebidas ou o cardápio.
- Repita a solicitação do cliente para que não haja dúvidas.
- Coloque sempre um porta-copos em frente ao cliente.
- Utilize sempre dosador para bebidas que o requerem.
- Após servir, pergunte se o drinque está a contento.

Esteja apto a criar novos drinques, de acordo com tendências, solicitações especiais, festas comemorativas, eventos, etc. Quando criar e aprovar novos drinques, elabore imediatamente a ficha técnica para que seus colegas possam fornecê-los com a mesma qualidade.

Lembre-se

O custo e poder de venda do drinque devem ser considerados, sempre que você criar um novo drinque ou coquetel.

Dicas

- O preparo de uma bebida é, em muitos casos, apreciado pelo cliente e ele começa a sentir o gosto da bebida que pediu utilizando a visão, a audição e o olfato. Só depois da bebida pronta ele utilizará o paladar. Por esse motivo, é muito importante que o barman trabalhe de forma higiênica e harmoniosa.
- Realize movimentos finos, com boa coordenação viso-motora.
- Tenha todo o mise en place completo e com fácil acesso para auxiliar a operação.
- Saiba o que pode e o que não pode ser mesclado ao criar um drinque, pois muitas vezes a mistura de sabores pode perder a harmonia.

Atendendo necessidades e interesses dos clientes

Alteração de pedidos-padrão

Quando o cliente solicitar um pedido fora do padrão, confirme sempre o pedido para que você possa servi-lo exatamente como solicitado.

Seja honesto com o cliente, ao informar a indisponibilidade de determinado produto ou se existe algum problema em relação à sua qualidade; esteja sempre pronto para oferecer uma opção para o item ou produto não disponível. Um cliente que recebe uma informação honesta valoriza ainda mais o trabalho do barman.

Proatividade

Antecipe-se em atender às necessidades do cliente. Em muitos

bares, os clientes são cativos, ou seja, retornam sempre. O cliente que frequenta determinado bar espera ser reconhecido pelo barman e chamado pelo nome. Esse mesmo cliente muitas vezes cria um código de comunicação todo particular com o barman e essa interação é extremamente importante.

Caso o cliente peça algo para comer, prepare um mise en place completo, sem que haja necessidade de o cliente pedir qualquer coisa.

Dicas

- Converse com seu colega garçom, se você tiver dúvidas sobre mise en place de alimentos.
- Ofereça um novo drinque para clientes que esperam por esse serviço. Tenha sensibilidade para estar sempre agindo proativamente em relação ao cliente.

Finalizando o atendimento

Para finalizar o atendimento, você deve primeiro se certificar de que o cliente realmente deseja finalizar os serviços. Fique atento, prestando atenção aos seus gestos e atitudes. Muitas solicitações de clientes são feitas de forma não verbal.

Sempre que o cliente terminar o consumo de algum item, aproxime-se da mesa para a limpeza dos utensílios sujos e que não mais serão utilizados. Em seguida, ofereça algo mais. Caso o cliente aceite, atenda-o conforme suas necessidades e interesses. Caso o cliente não queira mais coisa alguma e não solicite a conta, deixe-o à vontade e fique atento às suas atitudes.

Solicitando o fechamento da conta ao caixa

Se houver um caixa no estabelecimento em que você trabalha, solicite o fechamento da conta. Caso você mesmo faça o trabalho de caixa, feche a conta o quanto antes para não fazer o cliente esperar. E não se esqueça de conferir toda e qualquer conta, para que não exista qualquer dúvida no momento da apresentação da mesma.

Apresentando a conta e recebendo o pagamento

Toda conta deve ser apresentada num porta-notas com uma caneta. Entregue o porta-notas e fique atento. Depois de observar que o cliente conferiu a conta e efetuou o pagamento, aproxime-se e pergunte se o porta-notas pode ser retirado.

No caso de dinheiro ou cheque, confira o valor recebido e entregue o porta-notas ao caixa ou feche a nota diretamente no terminal. Caso haja troco, todo e qualquer valor excedente ao valor da conta deve ser devolvido ao cliente.

No caso de cartão de crédito, aguarde a segunda via, confira se o valor está correto e leve-a para o cliente assinar.

Despedindo-se do cliente e incentivando o seu retorno

Agradeça a presença do cliente e convide-o para retornar ao seu bar, dizendo que foi um prazer atendê-lo e que será um prazer tê-lo novamente como cliente.

Caso exista algum evento ou promoção no futuro, informe o cliente e convide-o a retornar.

Dicas

- A decoração de um drinque deve ser criativa e incluir uma combinação harmônica com os componentes da bebida, tanto no sabor quanto na aparência. Mas lembre-se: o drinque é que deve ser destacado e não a decoração.
- A decoração deve sempre dar destaque à bebida, chamando a atenção do cliente.
- A decoração deve ajudar a vender o produto.
- Ao mesclar ingredientes, dimensione as quantidades e mantenha-se atento ao misturá-los, garantindo as medidas pré-definidas.
- Quando for preciso preparar um coquetel para mais pessoas do que a quantidade indicada pela receita, aumente proporcionalmente todos os ingredientes necessários, evitando desperdícios e perda de tempo.

- Evite ao máximo o desperdício de produtos. Sobras de frutas podem e devem ser transformadas em sucos, em coquetel de frutas ou em decoração.

Avaliando a satisfação do cliente

Normalmente os clientes reclamam de:

- bebida que não corresponde ao que foi pedido;
- temperatura inadequada da bebida;
- bebida em falta;
- bebida estragada;
- serviço lento;
- falta de higiene;
- demora na apresentação da nota;
- erro na nota.

Alguns estabelecimentos possuem um sistema formal de avaliação de satisfação do cliente: um questionário ou formulário, por exemplo. Através dele, o cliente tem a oportunidade de informar a sua impressão sobre os serviços e produtos oferecidos, e pode também fazer comentários (elogios, sugestões ou reclamações).

Normalmente, o questionário ou formulário é entregue após a finalização de todos os serviços, no momento em que ele aguarda a conta. Sempre tenha uma caneta disponível para o cliente usar e você deve estimulá-lo a contribuir com suas impressões sobre o estabelecimento, sobre os serviços, sobre os alimentos, bebidas, etc.

Se não existir um questionário de avaliação, você pode provocar a avaliação de forma verbal, com frases sugestivas que abram oportunidade para o cliente falar, se for da sua vontade.

Exemplo de formulário de avaliação da satisfação do cliente

BAR		
Avaliando a sua satisfação		
	GOSTEI	PRECISA MELHORAR
Organização		
Limpeza		
Agilidade no atendimento		
Cordialidade dos garçons		
Sabor do alimento		
Apresentação do prato		
Temperatura do alimento		
Serviço de bebidas		
Avaliação geral		
Comentários:		

Como tratar as reclamações

Todos os estabelecimentos que vendem ou prestam serviços estão sujeitos a reclamações e insatisfação por parte do cliente. O diferencial é a forma como essas reclamações são tratadas.

Em um bar, o barman é a pessoa que está em contato com o cliente durante a maior parte do tempo; portanto, é para ele que os clientes normalmente reclamam. Então, é importante que ele saiba se portar perante cada situação.

Dicas

- Mantenha a tranquilidade.
- Escute o que o cliente tem a dizer sem interromper.
- Reconheça o erro, se houver, sem procurar justificativas.
- Resolva o problema e desculpe-se com o cliente.
- Se não estiver ao seu alcance, peça licença e comunique de imediato ao seu supervisor. Relate todo o fato, para que o supervisor já chegue ao cliente com uma solução.

Prevenindo a exploração sexual no turismo

Existe outro aspecto a ser considerado quando se quer satisfazer o cliente. Eventualmente, alguns visitantes procuram restaurantes com finalidades escusas e, nesse sentido, não basta apenas se qualificar como um bom profissional, é preciso ter bom senso para perceber que a satisfação da maioria dos clientes não pode ser prejudicada por causa de alguns que insistem em denegrir a imagem do nosso Brasil.

Considerando que o segmento de alimentação fora do lar é parte importante do setor de turismo, é bom você saber que o turismo responsável reconhece os direitos de crianças e adolescentes e que é inaceitável que pessoas se aproveitem de equipamentos turísticos para explorar sexualmente crianças e adolescentes. Infelizmente, a exploração sexual no Brasil vem acontecendo não só nas regiões de praia. Ocorre nas fronteiras e em áreas de grande movimento de pessoas, onde, na maioria das vezes, existem muitos bares e restaurantes. Você, como profissional responsável e ético, precisa reafirmar seu compromisso com a proteção da infância e da adolescência.

Se você observar ou suspeitar da atitude de algum cliente, tem a obrigação de denunciá-lo às autoridades, pois isso é crime previsto em lei e o estabelecimento poderá ser interditado se tolerar essa prática.

Além disso, em 2006, a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - Abrasel - lançou o Código de Conduta das Empresas do Setor de Alimentação Fora do Lar. O capítulo V, seção II, traz informações relevantes sobre a proteção de crianças e adolescentes contra a exploração sexual.

Como denunciar

Você pode recorrer:

- ao **Disque-Denúncia Nacional - 100**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h;
- aos **Conselhos Tutelares**, criados para zelar pelos direitos da criança

e do adolescente e receber a notificação e analisar a procedência de cada caso.

Dicas

Para maiores informações, você também pode consultar:

- o Código de Conduta das empresas do setor de alimentação fora do lar www.abrasel.com.br ou www.programaqualidadenamesa.com.br;
- a Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança www.unicef.org.brazil.dir_cri.htm;
- o Código Ético Mundial de Turismo www.world-tourism.org/code_ethics/pdf/languages/Brasil.pdf
- o Estatuto da Criança e do Adolescente www.mj.gov.br/sedh/dca/eca/htm;
- o Plano Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual Infanto-Juvenil www.violenciasexual.org.br.

Fechando o bar

Todos os clientes já se retiraram, mas algumas tarefas ainda precisam ser realizadas para deixar o bar organizado para o dia seguinte.

São elas:

- recolha todo o material sujo do bar e leve para a área de higienização;
- não permita que nenhum material com restos de alimentos fique dentro do bar para ser retirado no dia seguinte. Desta forma, evitará que pragas se sintam atraídas e que o bar fique com cheiro desagradável;
- desligue aparelhos elétricos, ar-condicionado ou qualquer outro equipamento que se faça necessário;

- apague as luzes;
- feche as janelas e portas.

Procedimentos complementares

Durante a prática das atividades em um bar, várias situações podem acontecer e exigem que o barman esteja preparado para resolvê-las rapidamente, sem causar inconvenientes para os clientes.

Objetos que necessitam de troca

• Talheres que caem

Apanhe um prato de mesa limpo, pegue um talher limpo pelo cabo, coloque sobre o prato, leve até o cliente e coloque na mesa. Pegue o talher que caiu e leve para a área de higienização de utensílios.

• Cinzeiros sujos

Nunca deixe um cinzeiro sujo ou cheio sobre a mesa do cliente. Traga dois cinzeiros limpos sobre uma bandeja. Coloque um dos cinzeiros sobre o sujo que está na mesa do cliente, cobrindo-o, para que cinzas não caiam sobre a mesa ou sobre o alimento, e transporte-o para a bandeja. Pegue o cinzeiro limpo e coloque na mesa do cliente. Leve os sujos para área de higienização.

• Comida ou bebida derramada sobre o cliente

Quando o cliente ou o barman deixa cair alimento ou bebida sobre a roupa do cliente, ofereça ajuda para limpar, mas seja muito discreto e só o faça se o cliente aceitar. Ofereça pano umedecido, escovinha, talco para tirar gordura, etc. Se foi você quem causou o incidente e o cliente está aborrecido, querendo cobrar o prejuízo que terá com a lavanderia ou a perda da roupa, chame o seu supervisor para conversar com o cliente.

• Ruídos no bar

O ambiente interfere na impressão e na satisfação que o cliente terá do bar. Alguns ruídos devem ser evitados, para proporcionar um ambiente agradável para o cliente.

Evite bater portas. Verifique o seu funcionamento antes da abertura do bar, para que elas não produzam barulhos desagradáveis.

Ao movimentar louça, talheres, empilhar pratos, etc., faça-o de maneira suave. O polimento de utensílios deve ser feito antes da abertura do bar, nunca no horário do movimento. Em conversas com os colegas, evite falar alto.

- **Objetos esquecidos no bar pelo cliente**

Conheça qual a norma do estabelecimento em relação aos objetos esquecidos no bar pelo cliente. O ideal é que seja feito um registro em planilha de achados e perdidos, para que todos tenham conhecimento, pois o cliente pode retornar para buscar em horário diferente do turno de trabalho do barman que encontrou o objeto. Se for objeto de valor, informe imediatamente ao seu supervisor.

Identificando situações especiais

Atendendo um grupo de clientes

- Identifique o cliente responsável pelo pedido.
- Fique atento ao retirar a comanda.
- Saiba o pedido de cada cliente.

O cliente sozinho

- Faça com que ele se sinta bem-vindo.
- Evite que ele espere pelo pedido por muito tempo.
- Tente acomodá-lo num local onde ele se sinta à vontade.

Atendendo executivos

- Evite interromper conversas.
- Sirva de forma discreta.
- Não se envolva nas conversas.
- Não faça comentários sobre o que ouviu.

Quando o cliente está de férias ou em lazer

- Procure identificar o ritmo do cliente para fazer o atendimento.
- Apresente todos os serviços.
- Saiba dar informações sobre a localidade.

Quando o cliente é difícil de satisfazer

- Seja simpático e objetivo.
- Esteja atento para entender o que o cliente está querendo solicitar.
- Evite criar situações polêmicas.

Situações de emergência

Emergência - situação crítica; acontecimento perigoso ou fortuito; incidente (Aurélio).

Situações de emergência são imprevisíveis e podem acontecer a qualquer momento.

- Mantenha-se calmo. Isto é importante na hora de tomar uma ação.
- Siga as normas da casa, mas mantenha-se sempre alerta.
- Saiba onde fica a lista de telefones úteis (bombeiro, polícia,

hospitais, serviço de ambulância, etc.).

- Conheça as saídas de emergência do bar.
- Se um cliente passar mal, ofereça ajuda imediatamente e chame o seu supervisor

Dicas

Fazer um curso de primeiros socorros ou fazer parte de uma brigada de incêndio ajudará a proceder corretamente em situações de emergência.

Técnicas de Servir Profissionalmente



- Sirva drinques sobre guardanapos para bebida. Troque os guardanapos sujos ou úmidos;
- Coloque o drinque na frente do seu cliente (se possível);
- Ofereça um copo gelado sempre que servir cerveja em garrafa;

- Mantenha o balcão do bar sem copos, guardanapos e canudos usados. Retire as garrafas de cerveja vazias;
- Limpe os cinzeiros constantemente. Esvazie-os em lixos e nunca dentro de um copo. Verifique se os fósforos e cigarros estão completamente apagados;
- Limpe os líquidos derramados imediatamente. Avise aos clientes quando houver vidro quebrado no chão;
- Mantenha o lugar onde trabalha e o balcão sem manchas. Isso inclui o balcão posterior e o chão;
- Mantenha os copos limpos e brilhando. NUNCA pegue um copo limpo ou usado pela borda;
- Se, acidentalmente, você tirar o drinque de um cliente, faça outro e não cobre (gerente);
- Se um cliente não estiver satisfeito com seu drinque, troque-o por outro sem cobrar (gerente);
- Anote os drinks refeitos na folha de promoções;
- Promova: você é um representante do seu local de trabalho. Crie novidades. Ter orgulho do lugar onde trabalha e falar a respeito dele é o melhor instrumento de venda;
- Não faça barulho desnecessário. Isso perturba os clientes que estão comendo ali perto;
- Não encha um copo com mistura. Isso faz com que o drinque fique fraco;
- Não se mostre íntimo demais de um cliente que estiver acompanhado de outras pessoas;
- Não fale sobre a última visita de um cliente a menos que ele toque no assunto primeiro;
- Não faça fofoca. Não conte histórias sem graça ou discuta sobre política ou religião. Nunca reclame de seus colegas, supervisores, clientes ou patrões. Um bom profissional nunca ganha uma discussão.
- Não negligencie um cliente “novo” jogando conversa fora do outro lado do balcão. Nunca deixe alguém se sentir deslocado;

- Não interrompa. Seja um bom ouvinte. Contudo, nunca dê a impressão de estar ouvindo a conversa dos clientes;
- Não esbarre nos clientes quando estiver servindo fora do balcão.

Flair

Os Bartenders Freestyle são famosos por seu flair e suas habilidades em se apresentar. O “talento” é exemplificado em sua aparência, sua personalidade carismática e seu desejo genuíno de entreter seus clientes.

Todo bartender desenvolve seu próprio estilo de entretenimento. Alguns fazem truques de mágica, outros desafiam os clientes com charadas, pegadas ou conversam sobre assuntos da atualidade. Alguns bartenders desenvolvem uma grande clientela pela simples maneira de envolver clientes, uns com os outros.

Os bartenders são entusiasmados, ficam por dentro dos eventos que estão acontecendo em geral e localmente. Compreender os assuntos que envolvem o local de seu restaurante e aprender sobre os interesses de lazer de seus clientes regulares o ajudará a multiplicar o número de clientes. Ouça programas de entrevista ou assista a noticiários para tomar conhecimento dos assuntos do momento. Jornais e revistas semanais são fontes excelentes para desenvolver uma conversa.

Um fator único, comum a todos os profissionais, é a habilidade de entreter ao preparar os drinks com talento e personalidade. As diretrizes a seguir o ajudarão a desenvolver seu próprio estilo de talento.

- Pratique em casa ou atrás do bar antes de demonstrá-lo na frente do cliente.
- Quando for demonstrar no bar, afasta-se do balcão e dos clientes. No caso de cometer um erro, não ponha seus clientes em perigo.
- Esteja sempre alerta e consciente do que está fazendo.
- Nunca deixe que seu talento comprometa o serviço aos seus clientes.

Dicas para Agilizar e Padronizar os Coquetéis

Condimentos e Outros Gêneros Alimentícios para Preparar Coquetéis

- Açúcar;
- Azeitona verde;
- Canela em pó;
- Cereja em calda;
- Coco ralado;
- Creme de leite;
- Frutas em geral;
- Leite condensado;
- Leite de coco;
- Molho inglês;
- Noz-moscada;
- Pimenta-do-reino;
- Sal;
- Sucos variados;
- Tabasco;
- Xarope de groselha;
- Açúcar dietético;
- Açúcar em tablete;
- Cebolinha em conserva;
- Limão;
- Abacaxi;
- Cravo-da-índia;
- Mel;
- Ovos;
- Laranja;
- Maçã;
- Manjericão;
- Pimenta dedo de moça;
- Castanha-de-caju;
- Amendoim;
- Palito de dente;
- Gelo;
- Guaraná em pó;
- Coco ralado;
- Chantilly;
- Calda de chocolate;
- Biscoito de chocolate;
- Pêssego em calda;
- Refrigerante.

MIX DE LIMÃO – é um preparo à base de limão puro e açúcar refinado na proporção de 1 para 1. Tem 36 horas de validade e serve como ingrediente de coquetéis com álcool e sem álcool.

- POLPA DE MORANGO – na época de morango utiliza-se morango em fruta misturado com açúcar e suco de limão a gosto ou morango em calda (lata) na entressafra. Validade: 24 horas

- PINACOLADA MIX – preparar da seguinte forma:

Suco de abacaxi 400ml;
Leite condensado 400ml;
Leite de coco 200ml.
Bater no liquidificador.
Rende 1 litro.
Validade: 24 horas.

Glossário

Glossário

Aparador - Móvel pequeno, localizado em local estratégico do restaurante. Nele são colocadas pequenas quantidades de materiais para uso durante o serviço.

Cardápio - Lista variada de alimentos e bebidas que são servidos em um restaurante.

Chafing dish - Equipamento de diversas formas e tamanhos, que serve como banho-maria para manter alimentos quentes em um bufê.

Cloche - Utensílio que serve para cobrir o prato com o alimento, para ser transportado da cozinha até o cliente.

Consommé - Utensílio utilizado para servir caldos e sopas.

Guéridon - Carrinho utilizado como apoio para serviço de mesa.

Host(ess) - Anfitrião(ã) - pessoa que fica na entrada do restaurante e cuida da recepção aos clientes.

Maître - Aquele que coordena e supervisiona a equipe e os serviços de um restaurante.

Ménage - Conjunto de utensílios para colocar sal, azeite, pimenta, etc., que vão à mesa durante o serviço.

Mise en place - Expressão de origem francesa que significa arrumação, colocar em ordem. É o conjunto de trabalhos, previamente executados, para colocar o local, os objetos, os alimentos e as bebidas em ordem.

Praça - Réchaud - Suporte para panelas ou travessas, utilizado para manter alimentos quentes.

Sousplat - Prato de tamanho maior, que fica por baixo do prato da comida.

Receitas de Coquetéis Básicos

Receitas de Coquetéis Básicos

BANANA BACANA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Rum	40ml
Banana madura	½ unidade
Mix de limão	40ml

Preparo: Frozen • Copo: Taça

BRASILEIRINHA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Cachaça	40ml
Banana madura	½ unidade
Mix de limão	20ml

Preparo: Frozen • **Copo:** Taça

CAFÉ CREMOSO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Licor de café	40ml
Uísque	15ml
Leite condensado ou sorvete de creme	50ml
Chantilly	
Calda de chocolate	

Preparo: Frozen • **Copo:** Taça grande
Decoração: Decorar com chantilly e calda de chocolate

CAPIM GUINÉ

Ingredientes	Ingredientes	Quantidade / Medida
St. Remy		40ml
Creme de menta		20ml
Gotas de limão		
Completar com soda		

Preparo: Montado • **Copo:** Long drink • **Decoração:** Ramo de hortelã

CHAPA MAIS

Ingredientes	Quantidade / Medida
Cachaça	30ml
Licor cremoso Stock	30ml
Polpa de morango	80ml
Sorvete de creme	2 bolas
Gelo	

Preparo: Frozen • Copo: Taça • Decoração: Chantilly

COSMOPOLITAN

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vodka	40ml
Licor de laranja	15ml
Açúcar	1 colher
Suco de limão	20ml
Suco de cranberry	50ml

Preparo: Batido na coqueteleira e coado • copo: Taça de coquetel

“Esse coquetel ficou famoso depois que a Madonna começou a bebê-lo e no seriado Sex and the City.

DOCE PECADO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vodka	30ml
Licor de café	30ml
Gala Orange Stock	30ml
Sorvete de creme	2 bolas
Gelo	

Preparo: Frozen / Copo: Taça / Decoração: Chantilly

DRINK**NO****INFERNO**

Ingredientes	Quantidade / Medida
Uísque	25ml
Tequila	25ml
Gala Orange Stock	25ml
Blue Curaçao	25ml

Preparo:

- Sirva em três taças: 1 principal tipo taça coquetel e 2 outras do tipo licor.
- Na taça coquetel coloque Blue Curaçao e Gala.
- Em 1 taça de licor, coloque Jack Daniels e na outra tequila. Coloque fogo na taça coquetel e sirva os dois outros ingredientes ao mesmo tempo em que o cliente estiver bebendo com canudo.

Dica: Servir sempre para 2 clientes ao mesmo tempo no mesmo drinque.

Tempo médio de consumo: 3 segundos.

ENERGIA ATÔMICA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Xarope de guaraná	40ml
Pó de guaraná	Pitada
Suco de laranja	80ml
Mix de limão	30ml
Completar com refrigerante guaraná	

Preparo: Frozen • Copo: Taça

ENGENHO ROSA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Cachaça	40ml
Licor de pêssego	20ml
Groselha	10ml
Mix de limão	10ml
Gelo	

Preparo: Frozen • Copo: Taça

FERRUGEM

Ingredientes	Quantidade / Medida
Uísque	20ml
Licor cremoso Stock	40ml
Bolacha Negresco	2 unidades
Sorvete de creme	2 bolas
Gelo	

Preparo: Frozen

• Copo: Taça

Decoração: Chantilly, calda de chocolate e bombom.

FERRUGEM KIDS

Ingredientes	Quantidade / Medida
Leite	80ml
Bolachas Negresco	2 unidades
Sorvete de creme	2 bolas
Gelo	

Preparo: Frozen

• **Copo:** Taça

Decoração: Chantilly, calda de chocolate e bombom

FINLÂNDIA CRANBERRY

Ingredientes

Vodka Finlândia Cranberry

Suco de limão

Quantidade/Medida

50ml

15ml

Completar com refrigerante de limão e um lance de groselha

Preparo: Montado • **Copo:** Long Drink

FINLÂNDIA LIME

Ingredientes

Vodka Finlândia Lime

Completar com refrigerante citrus

Quantidade / Medida

50ml

Preparo: Montado • **Copo:** Long Drink

FINLÂNDIA MANGO

Ingredientes

Vodka Finlândia Mango

Suco de caju (concentrado)

Morangos frescos

Suco de limão

Quantidade / Medida

50ml

20ml

3 unidades

20ml

Açúcar

1 colher

Preparo: Coqueteleira • **Copo:** Taça grande

INFRAVERMELHO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Cachaça	40ml
Licor de pêssego	25ml
Polpa de morango	80ml
Gotas de limão	
Completar com soda	

Preparo: Montado • **Copo:** Long Drink

JACK ATÔMICO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Uísque	40ml
Licor de pêssego	20ml
Blue Curaçao	20ml
Suco de laranja	80ml
Mix de limão	20ml

Preparo: Batido • **Copo:** Long Drink • **Decoração:** Gomo de limão

JACK COLA

Ingredientes

Uísque

Completar com refrigerante Cola

Quantidade / Medida

40ml

Preparo: Montado • **Copo:** Long Drink

JACK TEA

Ingredientes

Uísque

Suco de limão

Açúcar

Chá de pêssego (lipton)

Quantidade / Medida

40ml

20ml

½ colher

100ml

Preparo: Coqueteleira • **Copo:** Long Drink

LONG ISLAND ICED TEA

Ingredientes

Rum

Gim

Vodka

Cointreau

Mix de limão

Completar com Cola

Quantidade / Medida

20ml

20ml

20ml

20ml

20ml

Preparo: Batido 1-5 • **Copo:** Long Drink • **Decoração:** Gomo de limão

LYNCHBURG LEMONADE

Ingredientes	Quantidade / Medida
Uísque	50ml
Cointreau ou Curaçao	20ml
Mix de limão	30ml
Completar com soda	

Preparo: Batido 1-3 • **Copo:** Long Drink com gelo • **Decoração:** Gomo de limão

“ **Coquetel proibido.**

Na cidade de Lynchburg, onde é elaborado o famoso Jack Daniels, até hoje existe a lei seca. Dessa forma, a bebida mais consumida pelos moradores e visitantes é a limonada. Assim que você sai da cidade, como forma de manifesto contra a lei seca, as pessoas têm o hábito de misturar Jack com limonada, e assim surgiu um dos mais famosos coquetéis com Jack Daniels. Perfeito para qualquer ocasião.”

MANJEROSKA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vodka Finlândia Mango	50ml
Suco de limão	30ml
Açúcar	1 colher
Folhas de manjeriçã	
Morango em calda	

Preparo: Frozen • **Copo:** Taça grande • **Decoração:** Flutuar morango em calda

MOJITO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Rum	50ml
Hortelã	4 folhas
Suco de limão	20ml
Açúcar	1 colher
Completar com água gaseificada	

Preparo: Amassar a hortelã com açúcar, acrescentar o rum, suco de limão e por último água com gás.

Copo: Long Drink

Decoração: Colocar as folhas com açúcar no copo.

“Um dos melhores e mais consumidos coquetéis com rum.”

NUM SEI

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vodka	30ml
Malibu	30 ml
Blue Curaçao	20ml
Suco de abacaxi	80ml
Gotas de limão	

Preparo: Batido • Copo: Long Drink

PAIOL COFFEE

Ingredientes	Quantidade / Medida
Cognac	30ml
Gala Orange Stock	30ml
Calda de chocolate	30ml
Completar com café quente adoçado	

Preparo: Montado • Copo: Caneca • Decoração: Chantilly e canela em pó

PAU A PIC

Ingredientes	Quantidade / Medida
St. Remy	30ml
Creme de Cassis	30ml
Mix de limão	20ml
Completar com soda	

Preparo: Batido 1-3 • Copo: Long Drink

PEACH BULL

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vodka	40ml
Licor de pêssego	30ml
Pêssego em calda	2 fatias
Completar com guaraná	

Preparo: Frozen • **Copo:** Taça

PÊSSEGO VIRGEM

Ingredientes	Quantidade / Medida
Pêssego em calda	2 fatias
Leite de coco	50ml
Sorvete de creme	2 bolas
Gelo	

Preparo: Frozen • **Copo:** Taça • **Decoração:** Chantilly

PINK PAIOL

Ingredientes	Quantidade / Medida
Licor de pêssego	30ml
Malibu	30ml
Suco de laranja	80ml
Groselha	10ml
Gotas de limão	
Completar com soda	

Preparo: Montado • **Copo:** Long Drink

QUERO MAIS

Ingredientes	Quantidade / Medida
Amaretto	25ml
Gala Orange Stock	25ml
Polpa de morango	80ml
Sorvete de creme	2 bolas
Gelo	

Preparo: Frozen • Copo: Taça • Decoração: Chantilly

SANGRIA DA VILA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vinho tinto	100ml
Mix de limão	25ml
Completar com soda, maçã e laranja picados	

Preparo: Batido • Copo: Long Drink

SEI LÁ

Ingredientes	Quantidade / Medida
Gim	30ml
Mandarino Stock	30ml
Mix de limão	20ml

Preparo: Frozen • Copo: Taça

ST. CAIPIROSKA

Ingredientes	Quantidade / Medida
St. Remy	30ml
Vodka	15ml
Limão amassado	1 unidade
Açúcar	½ colher

Preparo: Coqueteleira • **Copo:** Long Drink

TAIPA DE PILÃO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Tequila Prata	40ml
Blue Curaçao	20ml
Mix de limão	20ml
Flutuar polpa de morango	

Preparo: Frozen 1-3 • **Copo:** taça

TEREZA DOIDA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Rum	25ml
Gim	25ml
Vodka	25ml
Mandarino Stock	25ml
Mix de limão	20ml
Completar com Coca-Cola	

Preparo: Coqueteleira 1-5 • **Copo:** Long Drink • **Decoração:** Gomo de limão

TODO TORTO

Ingredientes	Quantidade / Medida
Tequila Prata	40ml
Blue Curaçao	20ml
Mix de limão	20ml
Gelo	

Preparo: Frozen • **Copo:** Taça

TOMATEROSKA

Ingredientes	Quantidade / Medida
Vodka	50ml
Suco de limão	30ml
Açúcar	1 colher 6 unidades.

Tomates cereja (bem maduros)

Bibliografia/Links recomendados

Bibliografia/Links

recomendados

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES -
Melhoria na Qualidade do Atendimento para Bares e
Restaurantes - Guia do Participante - Programa Qualidade na
Mesa, 2005.

_____. Garçom - Módulo para Treinamento Ocupacional -
Programa Qualidade na Mesa, 2006.

_____. Operador de Caixa - Módulo para Treinamento
Ocupacional - Programa Qualidade na Mesa, 2006.

_____. Guia de Boas Práticas para Serviços de Alimentação -
Programa Qualidade na Mesa, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15.024: 2004 - Turismo - Bartender - competência de pessoal.

HOLLANDA, Aurélio Buarque de. Novo Dicionário Aurélio - Versão 5.0. Editora Positivo, 2004.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Programa Turismo Sustentável e Infância, 2006.

PROCON. Fique de olho em seus direitos também na hora do lazer. Disponível em: <<http://www.pbh.gov.br/procon/noticia-direitos.htm>>. Acesso em: 20/06/06.