Limber
SOFTWARE

Atendimento em restaurantes: um guia para você conquistar seus clientes

Não cometa mais erros no seu atendimento ao cliente! Saiba como seu restaurante pode oferecer a melhor experiência, fidelizar clientes e aumentar seus lucros.

1. Introdução: a importância do bom atendimento em restaurantes

2. O atendimento de excelência em um restaurante presencial

- O atendimento começa desde a primeira impressão
- O primeiro contato do cliente com o seu restaurante
- Atendimento de excelência na recepção do restaurante
- A importância de um cardápio adequado
- As competências do garçom no atendimento ao cliente
- O potencial da comanda eletrônica no atendimento ao cliente
- A comunicação com a cozinha do restaurante
- Capacitação para o atendente do caixa
- Atenção no pós-venda do restaurante

3. O atendimento de excelência no delivery

- A descoberta do seu restaurante pelo cliente
- Pedidos via WhatsApp, telefone e redes sociais
- Pedidos por meio de aplicativos de delivery
- Capacitação e valorização do entregador
- Comunicação durante a entrega
- A importância do tempo de entrega no delivery
- Cuidados com a embalagem: a importância de uma boa apresentação
- Retirada no restaurante: tenha um ambiente agradável
- Atenção na pós-venda do seu delivery

4. Conclusão: organização, treinamento, cuidado e tecnologia são os segredos do bom atendimento ao cliente

Introdução: **a importância do bom atendimento em restaurantes**

Todo proprietário ou gestor sabe que o principal detalhe para **o sucesso de um restaurante** é a comida de qualidade. Bons pratos, com os temperos certos, excelentes ingredientes e uma bela apresentação, são a chave para o coração do seu cliente.

Além disso, você também precisa que esse cliente conheça o seu estabelecimento, crie uma relação de identificação com ele e lembre-se dele sempre que der fome. É aí que entra a importância do marketing para restaurantes!

Leia mais: Como atrair clientes para o restaurante?

Mas há ainda um terceiro detalhe que é fundamental para o sucesso. Um detalhe indispensável para seu restaurante ser capaz de crescer: **o atendimento ao cliente.**

Afinal, mesmo que a comida seja um manjar dos deuses e que você tenha um marketing de excelência, um mau atendimento no restaurante ainda pode botar tudo a perder!

Isso é ainda mais importante hoje em dia, pois vivemos na era da experiência. Um bom produto ou serviço não é mais o suficiente para satisfazer seus clientes: eles querem ter **uma experiência de excelência no seu restaurante**.

Se os clientes sentirem que essa expectativa foi cumprida em algum estabelecimento, eles tendem a "pedir bis"! Ou, no caso do restaurante, voltar a comer por lá, porque sabem que terão um bom atendimento e um ótimo momento para relaxar comendo algo delicioso.

Mas as vantagens não param por aí. Além de fidelizar o cliente ao seu restaurante, uma boa experiência gastronômica ainda faz com que essa pessoa:

- **Deixe as melhores avaliações** em aplicativos e pesquisas de opinião, o que reforça o nome do seu restaurante e dá autoridade para sua marca.
- **Indique seu restaurante** para amigos e familiares, fazendo um marketing boca a boca e levando novas pessoas para o seu estabelecimento.
- **Comente a excelente experiência nas redes sociais.** Nesta era da experiência, não basta viver um bom momento: muitas pessoas sentem a necessidade de compartilhá-lo.

Então, se o atendimento for de excelência, muitos dos clientes vão divulgá-lo em suas redes, fazendo um marketing gratuito e muito eficiente para o restaurante.

Tudo isso é essencial para o sucesso do seu negócio. De fato, hoje em dia esse é o principal caminho para um estabelecimento como o seu se tornar conhecido em toda a região e atrair clientes constantes.

É por isso que preparamos este eBook completo e feito especialmente para você **levar o atendimento do seu restaurante para o próximo nível**, oferecendo a melhor experiência para os seus clientes.

→ Neste eBook, separamos o conteúdo em duas grandes segmentações:

- O atendimento em restaurantes presenciais, que precisa focar em oferecer um bom ambiente para seus clientes.
- E o atendimento para o delivery, cujo principal objetivo é garantir que a comida chegue rapidamente e com qualidade para o cliente.

Se o seu restaurante trabalha com as duas opções, você pode facilmente adaptar todas as práticas que vamos descrever aqui de forma a oferecer a melhor experiência em todas as suas formas de atendimento.

As consequências dos erros no atendimento ao cliente

Seja presencialmente ou pelo delivery: ninguém gosta de ser mal atendido. Tratar mal seus clientes ou oferecer uma experiência negativa pode, inclusive, ser um caminho sem volta para o seu restaurante.

Se o seu atendimento for ruim, grosseiro, demorado ou muito complicado, você estará prejudicando a experiência do cliente, perturbando aquele momento maravilhoso que ele poderia ter com a comida na qual sua equipe caprichou tanto.

Ou seja: um mau atendimento é o caminho mais rápido para perder clientes. E o pior: um consumidor insatisfeito tem muito mais chances de falar sobre o seu restaurante, dando más avaliações e compartilhando a experiência nas redes sociais.

Você não quer isso, não é? Então garanta o melhor atendimento aos seus clientes!

O atendimento de excelência em um restaurante presencial

Em restaurantes presenciais – sejam eles lanchonetes, restaurantes à la carte, buffets ou qualquer outra opção que tenha um espaço para receber os clientes – o principal foco de um atendimento de excelência deve ser oferecer uma boa experiência.

Para isso, é essencial ter garçons gentis e prestativos, pedidos ágeis, cardápios acessíveis, comandas práticas e outros elementos que vamos abordar nos próximos parágrafos.

Contudo, se você está buscando oferecer a **melhor experiência ao seu consumidor**, o atendimento de qualidade deve começar ainda mais cedo:

O atendimento começa desde a primeira impressão

A primeira impressão do seu restaurante é muito importante. Se a pessoa já chegar ao estabelecimento esperando uma boa experiência, ela estará mais propensa a aproveitar o que você e sua equipe têm para oferecer. Assim, é mais fácil cumprir – ou talvez até superar – essa expectativa.

Por outro lado, se o cliente ouvir uma opinião negativa sobre o seu restaurante, ou ter uma má impressão das suas redes sociais, é provável que ele nem se preste a ir ao estabelecimento. E, caso vá, a maior probabilidade é que ele "encontre" motivos para reforçar sua opinião de que o restaurante é ruim – mesmo que o seu atendimento tenha sido perfeito.

Isso acontece por causa de uma característica do pensamento humano conhecida como viés da confirmação. É a tendência que temos de inconscientemente buscar sempre argumentos para reforçar nossas crenças iniciais, enquanto ignoramos ou desvalorizamos elementos que os contrariem.

É preciso deixar claro que essa não é uma regra para todas as pessoas, mas é uma tendência importante para verificar no seu restaurante.

Portanto, **é fundamental que você garanta que a primeira impressão do cliente seja realmente positiva!** E isso envolve sua rede social, seus investimentos em marketing e até a forma como seus clientes fidelizados falam sobre o estabelecimento.

O primeiro passo para você melhorar esse processo é descobrir **de onde vêm os seus clientes**, entendendo qual é a primeira impressão que eles têm do restaurante.

Para isso, é válido realizar uma rápida pesquisa perguntando para eles: "como vocês ficaram sabendo do nosso estabelecimento?"

Essa pergunta pode ser feita informalmente, pelo caixa, na hora de receber o pagamento, ou mesmo pelo garçom, caso o cliente dê espaço para essa abordagem. Outra opção é imprimir essa pesquisa em um papel e entregá-lo junto com a conta.

Também é possível enviar a pergunta via SMS, WhatsApp ou até pelas redes sociais, se seu restaurante tiver esse acesso ao cliente.

Ao descobrir quais são esses primeiros pontos de contato, invista em melhorá-los, deixando-os realmente com a cara do seu restaurante. **Isso envolve um bom trabalho de redes sociais, marketing digital e offline e até um reforço na fidelização de clientes, para melhorar as recomendações.**

O primeiro contato do cliente com o seu restaurante

Muitas vezes, o cliente busca entrar em contato com seu estabelecimento antes mesmo de ir até ele. Pode ser para fazer reservas, tirar dúvidas, perguntar sobre a localização, conhecer os preços e até para saber mais sobre o cardápio.

O contato pode acontecer via telefone, WhatsApp ou outras redes sociais. Por isso, é essencial ter sempre alguém disponível, amigável e preparado para atender cada pessoa com agilidade.

Esse momento faz parte da primeira impressão que o cliente terá do seu estabelecimento. Por isso, nada de tratá-lo com desatenção no telefone ou deixá-lo esperando no WhatsApp.

Seu consumidor precisa sentir já no primeiro contato o quão importante ele é para você. Essa sensação é o que desencadeia a fidelização.

Atendimento de excelência na recepção do restaurante

Agora finalmente chegamos no atendimento presencial em si. Esse é um momento importantíssimo e fundamental para completar o sucesso na primeira impressão do cliente!

Se seu restaurante contar com um espaço de recepção, é preciso garantir os seguintes elementos:

Um ambiente agradável
O espaço do seu restaurante precisa ser visualmente convidativo desde este primeiro momento. Caso haja a necessidade de aguardar na recepção enquanto a mesa fica pronta, é essencial que o cliente sinta-se confortável.

Um recepcionista capacitado
O profissional que vai receber seu cliente precisa estar preparado para fazê-lo sentir-se bem-vindo no restaurante. E também deve ser capaz de tirar dúvidas, se for necessário.

Agilidade no atendimento
Ninguém gosta de ficar esperando, não é? Ainda mais se está com fome. Por isso, você deve garantir que o tempo na recepção seja rápido e o cliente seja logo levado à sua mesa.

Se não houver uma recepção, o fundamental é ter garçons ou atendentes prontos para auxiliar seu cliente e guiá-lo para uma mesa ideal para o número de pessoas.

A importância de um cardápio adequado

Seu cliente chegou ao restaurante, sentou-se à mesa e, finalmente, chegamos ao momento do atendimento de fato. E o sucesso deste momento começa pelo **cardápio**.

A parte mais importante deste momento é fazer com que o cliente receba um cardápio com agilidade! É frustrante chegar ao restaurante e ter de esperar um longo tempo antes mesmo de poder escolher sua refeição – ainda mais considerando que essa pessoa está com fome.

Também é imprescindível **garantir que todos os itens do cardápio estejam atualizados**, para poupar o cliente do mal-estar de pedir algo que não está disponível.

Além disso, o garçom não pode pressionar o cliente a fazer seu pedido. Pelo contrário, ele deve dar espaço e tempo para que a pessoa escolha com tranquilidade. Ao mesmo tempo, ele não pode deixar a pessoa esperando. Por isso, deve ficar por perto para atendê-la assim que ela tomar sua decisão.

Ter um cardápio digital é uma boa escolha nesse sentido, pois ele agiliza o processo de pedido. O cardápio fica sobre a mesa e o cliente tem toda a autonomia para escolher com calma e fazer o pedido com agilidade, sem depender do garçom, que fica disponível para tirar dúvidas e falar sobre os pratos, caso o cliente requisite-o.

Outras vantagens é que esse tipo de cardápio não suja, não fica desbotado e mostra o profissionalismo do restaurante. Além de ser muito mais fácil de atualizar.

Saiba mais: 5 maneiras de automatizar o atendimento do restaurante

As competências do garçom no atendimento ao cliente

Na maioria dos restaurantes, o garçom é a pessoa mais importante no atendimento ao cliente! É ele quem mantém o maior contato com cada cliente e é responsável por "guiá-lo" em sua experiência no restaurante.

Por isso, seus garçons precisam ser muito bem capacitados e devem demonstrar algumas qualidades essenciais:

- **Solicitude:** ter boa vontade e o desejo de atender o cliente da melhor forma possível.
- **Simpatia:** mostrar a capacidade de conversar com o cliente de maneira agradável e prazerosa.
- **Agilidade:** não perder tempo para garantir ao cliente a sua refeição o quanto antes.
- **Conhecimento:** saber tudo sobre os itens do cardápio, para poder explicá-los com tranquilidade.
- **Boa intuição:** ser capaz de ler o cliente e entender a maneira adequada de se portar com ele (alguns clientes preferem garçons mais formais, enquanto outros dão preferência para um atendimento mais amigável).
- **Sintonia com o restaurante:** restaurantes mais sérios demandam de um atendimento mais formal, enquanto lanchonetes costumam combinar mais com um atendimento mais leve. Cabe ao gestor comunicar esse "tom" para os garçons, e a estes cabe entrar em sintonia com ele.

O potencial da comanda eletrônica no atendimento ao cliente

Há diferentes opções de comanda que seu restaurante pode utilizar. Uma das mais comuns é a comanda de papel. No entanto, ela mostra pouco profissionalismo, pode sujar, molhar ou mesmo ser perdida pelo cliente.

Por outro lado, você pode oferecer praticidade e agilidade tanto para o garçom quanto para o cliente com a comanda eletrônica no seu restaurante.

A comanda eletrônica é um simples cartão eletrônico e numerado, que você pode entregar ao seu cliente na recepção do restaurante. Ela só precisa ficar acessível sobre a mesa e o garçom poderá lançar cada pedido sem perda de tempo.

O valor de cada pedido fica automaticamente registrado, tanto na comanda quanto no seu sistema, então não há qualquer risco de perda. Além disso, você apresenta mais agilidade e profissionalismo no atendimento ao cliente.

→ A comanda eletrônica ainda oferece uma vantagem extra: com ela, seu restaurante tem total e simples controle das vendas, o que facilita o acompanhamento do estoque e até a composição do cardápio, sabendo o que seus clientes pedem mais.

A comunicação com a cozinha do restaurante

Aqui a dica é simples: é preciso ter uma comunicação muito boa, ágil e organizada com a cozinha, para garantir a produção dos pratos corretos, sem perda de tempo e sem erros.

Para isso, é válido contar com um sistema de gestão para restaurantes que possa otimizar esse contato com a cozinha de forma digital.

Capacitação para o atendente do caixa

Muitos problemas de atendimento costumam acontecer no caixa do restaurante. Para evitar isso, é essencial ter um sistema de cobrança confiável, preferencialmente com comandas eletrônicas.

Mas isso não é tudo: o principal é contar com um atendente bem capacitado, cordial e preparado para realizar as cobranças com tranquilidade e sem erros.

Evitar a confusão no caixa é muito importante para fidelizar os clientes e também para ajudar na sua **gestão financeira**.

→ Uma boa opção é ter um sistema que ofereça gestão financeira ao seu restaurante. Assim, o atendente pode controlar melhor a cobrança e minimizar o risco de erros.

Atenção no pós-venda do restaurante

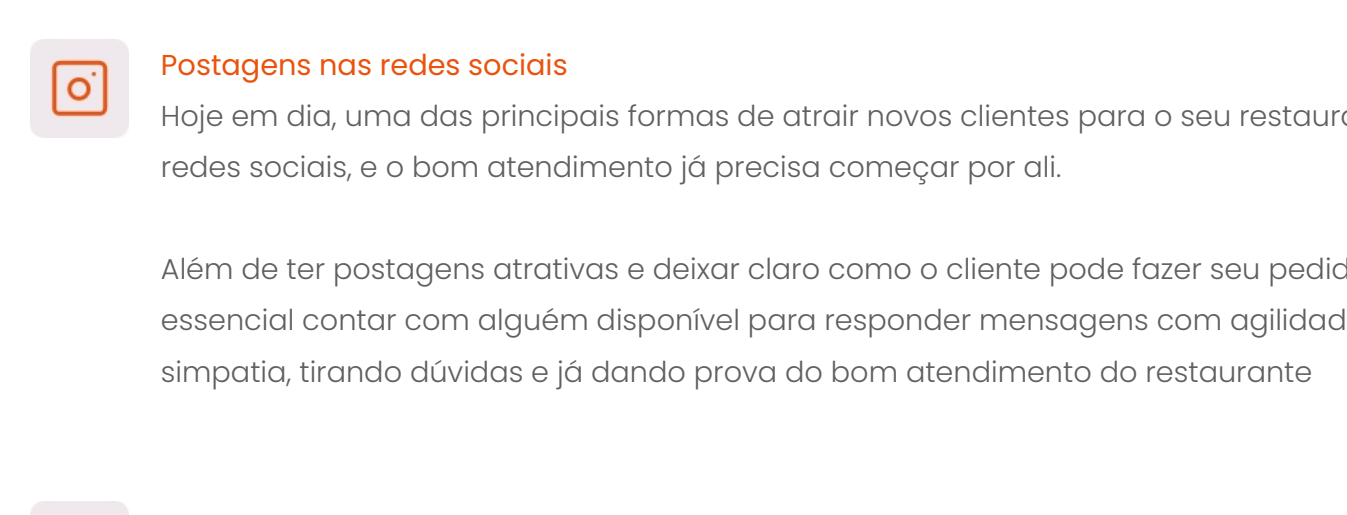
O trabalho de **fidelização de clientes no restaurante** não termina quando eles vão embora! É válido trabalhar um pós-venda de qualidade para realmente conquistá-los.

O primeiro passo para isso é oferecer uma cortesia, que pode ser chá, café ou até mesmo sobremesa. São regalias sem um custo alto e que mostram ao cliente que você se importa com ele.

Além disso, é fundamental que você conte com um cadastro de cada cliente que vai ao seu restaurante, com nome e uma ou mais formas de contato. Deixe claro que você não vai usar esse contato para enviar propagandas.

Com o contato, você pode fazer uma pesquisa de satisfação, para que seu cliente possa avaliar o restaurante e opinar sobre como ele pode melhorar. Dessa forma, ele se sente parte do seu estabelecimento.

Você também pode usar esse contato para apresentar alguma promoção especial para clientes fiéis, preferencialmente direcionando-a para as preferências do cliente, se você já o conhece melhor.



O atendimento de excelência no delivery

Em restaurantes delivery, o atendimento ao cliente é muito diferente do que acontece em um estabelecimento presencial. Não há garçons, mesas, comandas nem outras coisas do gênero.

Contudo, não se engane: o atendimento continua sendo extremamente importante para o seu sucesso e para oferecer uma experiência de excelência.

A descoberta do seu restaurante pelo cliente

A experiência do cliente no delivery começa quando ele descobre o seu restaurante, e isso pode acontecer de diversas formas:

Postagens nas redes sociais
Hoje em dia, uma das principais formas de atrair novos clientes para o seu restaurante é o uso das redes sociais, e o bom atendimento já precisa começar por ali.

Além de ter postagens atrativas e deixar claro como o cliente pode fazer seu pedido, também é essencial contar com alguém disponível para responder mensagens com agilidade e bastante simpatia, tirando dúvidas e já dando prova do bom atendimento do restaurante

Impacto pelo marketing do seu restaurante
Além das redes sociais, o seu restaurante pode atrair clientes por outras estratégias de marketing digital, como site e blog, ou de marketing offline, como rádio, outdoors, jornal, TV, entre outros.

Nesses casos, é importante deixar formas de contato e já esclarecer como o cliente pode pedir.

Recomendação de amigos e conhecidos
Se a experiência de um cliente for bastante satisfatória, ele certamente o recomendará para amigos e familiares. Então para melhorar essa forma de contato, busque sempre oferecer o melhor atendimento.

Aplicativos de delivery.
Atualmente, esse tipo de serviço domina a cena dos restaurantes de delivery. Quase todos os estabelecimentos estão presentes em algum aplicativo, que centraliza os pedidos, transfere os pagamentos e, muitas vezes, lida até com a entrega!

Por isso, caso você também opte por estar presente em um app, é preciso buscar uma opção que ofereça um bom atendimento aos clientes e que garanta algum destaque ao seu restaurante, para ser encontrado por eles. Esse destaque pode ser por meio de promoções ou por uma boa rotatividade na página inicial do aplicativo.

Pedidos via WhatsApp, telefone e redes sociais

Se você disponibiliza esses canais para receber pedidos, o atendimento começa aqui! Lembre-se de que **esse contato é essencial para conquistar clientes fidelizados**.

Para os **pedidos por telefone**, você precisa ter um atendente bem capacitado para explicar tudo sobre o restaurante (preços, pratos, tempo de entrega, etc). Além disso, essa pessoa precisa ser simpática e ter boas técnicas de atendimento para o cliente se sentir bem recebido durante a ligação.

Os **pedidos via WhatsApp e redes sociais** são um pouco diferentes, mas seguem a mesma regra geral. O atendente precisa saber das informações necessárias e ser capaz de demonstrar a simpatia mesmo pelo contato digital. Além disso, o atendimento precisa ser ágil: nenhum cliente gosta de ficar esperando por uma resposta.

Pedidos por meio de aplicativos de delivery

Quando o restaurante está em um aplicativo, o pedido de comida fica muito mais fácil. O cliente simplesmente acessa o app, escolhe o prato, coloca seus dados e, muitas vezes, faz até o pagamento por lá.

Nesses casos, sua equipe se envolve menos com o atendimento na prática. Mas, por isso mesmo, é essencial escolher aplicativos que realmente garantam uma boa experiência para os clientes. Para isso, eles precisam ter:

- Um excelente suporte, tanto para clientes quanto para o restaurante
- Uma interface agradável, que facilite os pedidos
- Promoções disponibilizadas no próprio aplicativo
- Velocidade na comunicação dos pedidos com o restaurante
- Valorização dos entregadores

Além disso, busque um aplicativo que tenha bastante clientes e que corresponda aos valores do seu restaurante na hora do atendimento.

Capacitação e valorização do entregador

Caso seu restaurante utilize entregadores próprios, é essencial investir em um bom treinamento. Lembre que eles são a face do seu estabelecimento na hora do delivery. Por isso, demonstrar simpatia nesse momento é uma excelente forma de conquistar o cliente.

Também é preciso garantir uma boa capacitação para que eles façam entregas rápidas, sem danificar os lanches e com segurança no trânsito.

Por fim, seu restaurante deve ter uma boa relação com os entregadores. Como eles são tão importantes para o atendimento ao cliente, garanta que eles sejam bem valorizados.

→ O mesmo vale para os entregadores do aplicativo, ou mesmo terceirizados. Valorize sempre o profissional, lembrando da importância dele para fidelizar seus clientes e garantir que o lanche chegue nas melhores condições.

Comunicação durante a entrega

Esta dica é simples: você precisa ter um atendente sempre à disposição para se comunicar com o cliente durante a entrega.

Muitas vezes seu cliente terá dúvidas ou estará ansioso para receber um pedido que está demorando. Por isso garanta um atendimento rápido e solícito via telefone ou redes sociais.

A importância do tempo de entrega no delivery

O delivery tem crescido muito nos últimos anos principalmente pela sua praticidade. Receber o pedido em casa é uma vantagem muito grande para o cliente, mas, além disso, ele também quer agilidade!

Se o pedido demorar demais para chegar, é muito mais difícil conquistar a fidelização dessa pessoa. Por isso, conheça algumas **técnicas para garantir a agilidade na entrega**:

- Tenha um sistema de gestão que organize os pedidos, agilize os processos e evite erros.
- Faça uma previsão de entregas para cada dia, analisando a média de pedidos no seu restaurante (um sistema pode ajudar aqui também).
- Mantenha a cozinha sempre organizada.
- Conte com entregadores capacitados e motivados.
- Agrupe as entregas que vão para a mesma região da cidade.

Uma entrega ágil ajuda muito na fidelização de clientes! Leia mais: Dicas para diminuir o tempo de entrega do delivery.

Cuidados com a embalagem: a importância de uma boa apresentação

Como o cliente não conhecerá o ambiente do seu restaurante, é preciso investir em outro elemento para mostrar o profissionalismo e o cuidado em oferecer uma ótima refeição.

No caso do delivery, isso tem muito a ver com a embalagem e com a apresentação do prato.

Busque embalagens adequadas para cada tipo de prato, que não esfriem tanto o alimento, não permitam vazamento e continuem inteiras depois da entrega.

Também priorize embalagens bonitas, de preferência com a logo do restaurante. Assim você mostra ao cliente sua atenção aos detalhes.

Por fim, busque ter embalagens sustentáveis! Isso é uma demanda cada vez maior na sociedade e mostra que seu restaurante está consciente. Para isso, evite o uso de embalagens de plástico sempre que possível.

Retirada no restaurante: tenha um ambiente agradável

Em algumas situações, o cliente vai preferir ir até seu restaurante para retirar o pedido. Nesses casos, é importantíssimo ter um ambiente agradável para recebê-lo.

Busque montar uma pequena recepção, com uma decoração simples, cadeiras confortáveis e um atendente simpático. Como as retiradas são poucas, esse atendimento pode ser feito pela mesma pessoa responsável por responder nas redes sociais.

Atenção na pós-venda do seu delivery

Em um restaurante delivery, a pós-venda é ainda mais importante! Lembre de sempre enviar uma mensagem para o seu cliente perguntando como foi a entrega, se a comida chegou saborosa e se ele aprovou o atendimento como um todo.

Isso é essencial para o cliente sentir que o seu restaurante realmente se importa com ele: algo que é difícil de mostrar durante o delivery, não é?

Além disso, incentive que seus clientes postem fotos dos pratos nas redes sociais e sempre compartilhe essas postagens nos seus stories! Essa é uma excelente estratégia de pós-venda, que fortalece a relação do restaurante com o cliente e cria uma familiaridade com ele (além de atrair novas pessoas para o seu restaurante).

Conclusão: organização, treinamento, cuidado e tecnologia são os segredos do bom atendimento ao cliente

Como vimos, um bom atendimento ao cliente precisa de vários fatores, tanto em restaurantes presenciais quanto no delivery. Organização, treinamento, cuidado e tecnologia são os principais!

Mas, acima de tudo, é essencial ter empatia pelo seu cliente. Entender o que ele deseja e saber entregar isso, em uma excelente experiência gastronômica que vá além da comida.

Quer saber mais? Então visite o blog da Limber e continue aprendendo.