

# A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM RESTAURANTES E A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Junior Heberle<sup>1</sup>

Esp Luziane Albuquerque<sup>2</sup>

## RESUMO

Este artigo busca focar a questão da qualidade no atendimento nos restaurantes de Três Lagoas/MS. Diante desse mundo moderno cada vez mais globalizado os empresários devem buscar oferecer além de produtos, serviços de qualidade onde o foco central seja a satisfação do cliente, mas para que os estabelecimentos consigam oferecer serviços de qualidade sua brigada deve ser qualificada e instruída. Nessa pesquisa pretende-se analisar, verificar e quantificar os restaurantes cadastrados na ABRASEL em Três Lagoas/MS, e verificar in loco como está sendo trabalhada a questão da qualificação profissional nestes estabelecimentos do ramo alimentício. Está pesquisa irá compor parte do trabalho monográfico a ser apresentado em dezembro de 2008.

### PALAVRAS-CHAVE

Qualidade no Atendimento, Restaurantes, Empresários

Um dos fatores que uma pessoa observa sem dúvida é o serviço prestado pelo restaurante na hora de determinar o local no qual será realizada sua refeição. Assim é importante que os empresários estejam conscientes que ter uma equipe qualificada é sinônimo de sucesso e lucratividade. Desde o ano 2000 o diretor de marketing da Faculdade de Tecnologia em Hotelaria, Gastronomia e Turismo de São Paulo (Hotec), Rubens de Carvalho Pinto vem analisando a crescente oferta de cursos superiores, técnicos e de qualificação profissional voltados para a área de Gastronomia.

### AUTORES

1 Discente do curso de Turismo da AEMS – Faculdades Integradas de Três Lagoas – MS

2 Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – AEMS.

Tal fenômeno se deve em muitos aos avanços tecnológicos na produção diversificada, distribuição, armazenamento e na elaboração de alimentos para um cliente que, cada vez mais, realiza suas refeições fora de casa. (PINTO, 2007, p 27).

Constata-se que hoje em dia, ter uma comida boa no restaurante não é mais sinônimo de sucesso, a gastronomia refinou-se e exige um padrão de qualidade cada vez mais elevado dos restaurantes. Os empresários por sua vez devem contribuir para a capacitação e qualificação da sua equipe visando à satisfação de seus clientes aumentando assim a lucratividade da empresa, pois o melhor divulgador de um restaurante com certeza é o cliente satisfeito.

Para se ter uma visão mais ampla da importância dos colaboradores dentro de um restaurante, é só analisarmos que quem atende os clientes diretamente são eles, assim se o público alvo não ficar contente com o serviço prestado pelos colaboradores, é o restaurante que vai assumir o responsabilidade por não se preocupar com a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes pela sua equipe, demonstrando desse modo descaso com seus clientes. Os colaboradores fazem parte ativa do restaurante que depende deles para o seu sucesso, pois eles representam a empresa diante do cliente.

Então será que os proprietários confiam a imagem da sua empresa a um colaborador despreparado?

Para ter a resposta dessa pergunta basta reparar no atendimento a nós prestado em um restaurante. Veremos também, a importância que temos para o proprietário do estabelecimento.

O treinamento dos colaboradores pode ser feito de várias formas, conforme for melhor para o próprio colaborador e para o proprietário. Muitas empresas hoje em dia devido a falta de mão de obra especializada na área contratam pessoas inexperientes para treiná-las dentro do seu próprio sistema de acordo com suas necessidades.

A experiência tem demonstrado que o treinamento in loco dos funcionários de um restaurante é a estratégia que traz resultados melhores e mais rápidos (onde o aprendiz exercita os serviços após receber as instruções). Esse modo leva a um aprendizado quase imediato e permite detectar onde há falta de instruções. (WALKER & LUNDBERG, 2003, p 298)

Podemos ressaltar que nesse modelo de treinamento o cliente é feito de cobaia, por isso, o cuidado que o instrutor deve ter com o aprendiz deve ser redobrado para ele não acabar prejudicando a empresa com sua inexperiência. Por esse motivo os autores ressaltam:

É fundamental, também, que o instrutor do treinamento prático conheça bem as tarefas que está repassando e conheça alguns princípios sobre como ocorre o aprendizado. O instrutor devera explicar todos os passos necessários para despertar a competência nos aprendizes. (WALKER& LUNDBERG, 2003, p298)

Mas por outro lado, se o treinamento for feito de forma adequada, em pouco tempo a empresa contará com um colaborador treinado e capacitado para exercer sua função da melhor forma possível dentro da empresa.

O autor Marcelo Traldi Fonseca deixa bem claro o modo que deve ser feito o treinamento dos colaboradores e a sua importância:

O treinamento deve ser contínuo, sistemático e com o objetivo de educar e dar a capacidade de discernimento ao funcionário. É um investimento com retorno garantido em qualidade de serviço e de valorização por parte do funcionário (FONSECA, 2000, p150).

O processo de treinamento deve ser contínuo para que sempre seja aprimorado os pontos em que a equipe deixa a desejar, por isso avaliações periódicas e criteriosas são importantes para detectar as falhas da equipe ou as suas dificuldades.

Muitas empresas preferem a terceirização da capacitação da sua equipe, aliando comodidade e segurança. Quando o colaborador começar a trabalhar na empresa ele já estará capacitado para exercer a sua função de forma correta, só precisará de um período de adaptação à empresa. Logicamente esse método implica em investimento para a empresa, mas como já analisamos é um investimento com retorno garantido.

Qualificação da equipe pode ser feita através de cursos oferecidos pelos sistemas de apoio ao comércio, como SEBRAE, SENAI, SENAC e outros, ou por cursos bancados pela própria empresa. A ABRASEL (Associação de Bares e Restaurantes) tem apoiado muito os restaurantes na busca da capacitação e

qualificação profissional dos colaboradores da área de A&B. Através de parcerias com o sistema "S" a ABRASEL tem conseguido cursos gratuitos ou com descontos consideráveis, possibilitando assim que os restaurantes tenham um baixo custo na qualificação de seus colaboradores.

Como podemos analisar são várias as formas de capacitar e qualificar uma equipe na área de A&B, mas qual será o motivo que leva muitos proprietários de restaurantes a terem colaboradores despreparados para atender seus clientes?

Quem pensa que as pessoas vão ao restaurante apenas para se alimentar está muito enganado, cada vez mais o restaurante se torna um local onde elas possam passar momentos agradáveis com sua família, amigos, colegas de trabalho, se divertir, conhecer gente nova em fim se socializar, e o restaurante deve estar preparado para proporcionar isso aos seus clientes. Desse modo criar um ambiente em que as pessoas gostem de frequentar pode ser a chave para o sucesso, um cardápio bem elaborado, com uma comida de dar água na boca, só de pensar, uma decoração harmoniosa com o estilo do restaurante, um clima amigável, um preço justo e um atendimento perfeito com profissionais qualificados na área, sem dúvida seria o restaurante ideal para se frequentar.

Analisando os referenciais teóricos, a definição de um restaurante ideal, muitos são os fatores para que ele consiga deixar seu cliente satisfeito. Se por exemplo, ele tiver uma comida ótima de dar água na boca só como o cheiro, mas quando ela for servida a mesa pelo garçom e ele derrubar ela em você por que ele não aprendeu como segurar uma bandeja direito e qual o jeito certo de servir aquela comida, sem dúvida você não voltaria ao restaurante. Assim podemos analisar que para ter sucesso um restaurante tem que estar com todos os setores preparados para prestar um serviço de qualidade aos seus clientes, pois nesse ramo cada vez mais exigente um muito obrigado não dito pode significar a perda de um cliente.

Buscamos através de pesquisa realizada analisar a situação atual dos restaurantes cadastrados na ABRASEL de Três Lagoas – Ms. Os fatores analisados são referentes a capacitação e qualificação profissional dos colaboradores da área.

Constatou-se através da referente pesquisa que muitas empresas não têm a preocupação de contratar colaboradores capacitados para exercer a função a ele destinada. Preferem elas mesmas oferecerem um treinamento interno de acordo com o sistema de trabalho da empresa. Outras, até preferem que o

colaborador tenha conhecimento da área, mas não encontram esse tipo de funcionário na cidade.

Todas as empresas quando questionadas sobre a rotatividade de seus colaboradores responderam que existe sim, uma rotatividade elevada, sendo o motivo a falta de capacitação para exercer o cargo e a falta de incentivo ao empregado.

Na questão de investimentos na qualificação dos funcionários, apenas uma empresa oferece cursos profissionalizantes por conta própria, o restante algumas dão treinamento interno e outras não oferecem nada.

Na hora de contratar um colaborador analisou-se que todas as empresas possuem a mesma dificuldade, a falta de mão de obra especializada para área. Podemos ressaltar que até pessoas sem experiência está difícil de conseguir para trabalhar nessa área.

Verificou-se também que muitos proprietários não possuem conhecimento técnico sobre a área de A&B, o que dificulta a conscientização sobre a qualidade de serviços e sobre a noção do que realmente o cliente busca no seu estabelecimento.

Podemos concluir que para um restaurante obter sucesso, uma boa comida ajuda, mas não basta, é fundamental ter uma equipe preparada para atender os clientes desde a sua entrada até a sua saída do restaurante. O proprietário tem obrigação de qualificar sua equipe oferecendo assim um serviço de qualidade a seus clientes e garantindo o seu lugar no mercado que cada vez mais se torna exigente excluindo os restaurantes despreparados e sem qualidade.

Conclui-se também que nossa cidade não possui mão de obra qualificada para setor e que os empresários estão encontrando dificuldades para contratar colaboradores capacitados. Mas qual a causa desse fenômeno? Um dos motivos lógicos claro pode ser a falta de capacidade e qualificação por parte dos funcionários para trabalhar no cargo determinado, podemos citar ainda a falta incentivos a esses profissionais, existe uma grande rotatividade na área que tem que ser diminuída, vários são os modos de alcançar isso, a motivação da equipe, mostrar para o colaborador a sua importância dentro da empresa e que ela depende dele para crescer, valorizar mais esses funcionários já que está difícil de conseguir, será que o que ele ganha é o que ele esperava ganhar? E o mais importante capacitar e qualificar os colaboradores, pois não adianta ficar reclamando da falta de mão de obra especializada se você não fizer a sua parte

pelo menos, pois o empresário tem como obrigação contribuir para a capacitação e qualificação de seus colaboradores.

A cidade está passando por um momento muito bom, está tendo um crescimento enorme com instalação de muitas fábricas, assim também crescendo o mercado gastronômico e tornando-o mais exigente, com a vinda de muitos empresários, engenheiros, arquitetos e outras pessoas envolvidas na área. Por isso a capacitação e qualificação da equipe dos restaurantes de nossa cidade passar a ser uma necessidade para atender essa nova demanda que está surgindo, além do mais a população local também está ficando cada vez mais exigente.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FONSECA, Marcelo T. Tecnologias gerenciais de restaurantes. São Paulo: Editora SENAC, 2000.

STURION, Wagner. Com estudo se chega ao longe. Cozinha profissional. v. 19, nº. 102, p 27., set. 2007.

WALKER, John R; LUNDBERG, Donald E. O restaurante: conceito e operação. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003