DIAGEO

BAR ACADEMY

ADVANCED

SERVIÇO RESPONSÁVEL E BEM ESTAR

INTRODUÇÃO:

Bem vindo(a) ao módulo de **Serviço Responsável** e **Bem Estar** do **DBA ADVANCED!**
Neste módulo apresentaremos o quão importante é estar antenado com a forma responsável de servir bebidas ao seu cliente e tudo o que envolve o seu bem estar. Suas atividades serão mais produtivas se a sua saúde estiver em dia. Pense nisso!

AQUI VOCÊ VAI APRENDER MELHOR SOBRE OS SEGUINTES TÓPICOS:

- O ÁLCOOL NA SOCIEDADE
- PONTOS BÁSICOS DE SERVIÇO RESPONSÁVEL
- EXPERIÊNCIAS POSITIVAS COM CONVIDADOS
- COQUETÉIS SABOROSOS E CRIATIVOS
- PRINCÍPIOS BÁSICOS DE BEM-ESTAR

Consumo de bebida alcóolica é algo que deve ser realizado com responsabilidade.

É preciso educar nossos clientes e conscientizá-los da melhor forma de se consumir bebida alcóolica, sempre visando o consumo responsável e a melhor experiência com a bebida. A experiência é composta por, além de uma excelente bebida, um consumo com responsabilidade.

Precisamos ter a consciência da ação do álcool em nosso organismo e assim propor sempre a melhor celebração aos nossos clientes.

O ÁLCOOL E A COMIDA:

- Estar bem alimentado é um fator importantíssimo para equilibrar os níveis de álcool em seu organismo e assim, contribuir para um bom processamento dessa substância.

- Outro fator essencial para a manutenção deste processo são os níveis de hidratação no organismo, por isso lembre-se de beber água antes, durante e depois ao consumo de bebida alcóolica.

- Encare a oportunidade do consumo de pratos aliados aos coquetéis para também tornar a experiência de seu cliente mais complexa e elevar suas expectativas. Assim conseguimos entregar uma experiência completa e de fato memorável.

- Uma boa alimentação prévia ao consumo de bebida alcóolica contribui para o retardamento dos efeitos do álcool no organismo, bem como proporciona nutrição para que o corpo consiga trabalhar e eliminar essa substância "estranha" de seu interior, que nada mais é do que a bebida alcóolica ingerida.

- Mas porque "substância estranha?"

Exatamente pelo fato de o organismo humano não produzir de maneira natural o álcool, então, a partir do momento em que é ingerido, nosso corpo começa a trabalhar de maneira a eliminá-lo de seu interior. E para isso ele dispõe de várias ações para fazê-lo. Pela urina e suor, por exemplo.

- Os MOCKTAILS, ou coquetéis sem álcool também podem ser grandes aliados para o consumo responsável, bem como em tornar mais incrível a experiência de seu cliente com os aromas e sabores de seu coquetel. Da mesma fora que as demais bebidas não alcóolicas, como os sucos naturais.

E claro, a elevação do ticket médio também é um fator positivo neste contexto.

COQUETÉIS LOW ABV

Coquetéis de baixo teor alcoólico ou Low ABV tornaram-se tendência mundo afora.

Geralmente possuem base de Jerez, ou vermutes, ou até mesmo são coquetéis feitos de destilados com zero teor alcoólico ou simplesmente combinações de frutas e xaropes.

Essa nova categoria de bebidas veio pra ficar! Houve uma alta significativa no consumo desta nova proposta de coquetéis, e só conseguiremos seguir assim se os valorizarmos cada vez mais.

A pauta do consumo responsável e também do serviço responsável trata-se não mais de quantidade somente, mas também de qualidade.

Nossos clientes estão cada vez mais engajados e informados a respeito do que consomem, e de como consomem.

A experiência de nossos clientes pode ser igualmente complexa e elaborada em um coquetel com baixo ou nenhum teor alcoólico.

Invista em menus com essas opções e amplie ainda mais suas possibilidades perante a escolha de seus clientes.

ESTEJA ATENTO:

CONSUMO DE BEBIDA ALCÓOLICA E SEUS EFEITOS ESTÁ ATRELADO A DIVERSOS FATORES COMO:

- Hidratação
- Alimentação
- Gênero
- Fatores de saúde
- Interações medicamentosas
- Idade
- Massa corporal

SINAIS DE INTOXICAÇÃO

Observe seus clientes em seu estabelecimento, e sempre esteja atento a sinais de intoxicação por excesso de consumo de bebida alcóolica:

- Fala embolada
- Andar cambaleante
- Comportamento alterado, agressivo, confuso
- Coordenação motora afetada, reflexos mais lentos

Fique atento caso seja necessária sua intervenção em algum momento.

RECEBENDO SEUS CLIENTES

A linguagem corporal é um fator essencial para uma boa hospitalidade e receptividade aos clientes. Esteja alinhado à uma linguagem corporal positiva de acordo com os seguintes pontos:

- Sorria ao olhar e falar com seu cliente;
- Saúde seus convidados, pergunte como pode servi-los/ajuda-los;
- Esteja sempre atendo às necessidades de seus clientes e antecipe-as;
- Escute verdadeira e ativamente seus clientes e dê o seu melhor sempre;
- Efetue contato visual - ele é muito importante!

MENUS CRIATIVOS

Os menus contribuem de forma significativa para a tomada de decisão dos clientes na hora de escolher seus pratos e coquetéis, bem como ajudam a otimizar seu atendimento em velocidade e eficiência. Bons produtos, descritos de forma atraente em seu menu, associados a um atendimento surpreendente, farão da experiência do seu cliente algo único.

Tenha menus criativos, disruptivos, mas que possuam linguagem direta e objetiva, esclarecendo desde à composição dos coquetéis até mesmo o preço e o tipo de copo.

Cada fator ajuda a melhorar o entendimento dos clientes perante as opções.

No atendimento, efetue as **TÉCNICAS DE VENDA:**

- Consultiva - entenda quais as preferências e restrições de seus clientes

- Sugestiva - conheça seu menu e seus produtos e com base na consulta ao cliente anteriormente realizada, sugira produtos de acordo com sua preferência

- Cruzada - explore as oportunidades de oferecer novos produtos para enaltecer a experiência e elevar a expectativa de seus clientes, não só quanto ao serviço, mas também com a experiência gustativa.

Um exemplo: Zacapa 23 e chocolate amargo / Baileys e sorvete /café

FAMÍLIAS DE COQUETÉIS

Explore os diversos perfis de aroma e sabor que envolvem cada coquetel e a família a qual eles pertencem. Saiba o momento e a quem indicar cada um, e por isso é necessário escutar com atenção ao que seus clientes lhe dizem.

Seja claro nas informações, reforce a escolha de seus clientes e evite mal entendidos e experiências frustrantes.

Um atendimento ruim afasta o seu cliente. E não queremos isso. Certo?

A FAMÍLIA DO OLD FASHIONED:

É feita de coquetéis de maior teor alcóolico, com grande presença de sabores e aromas do destilado principal e de consistência licorosa.

A FAMÍLIA DOS MARTINIS:

Possuem sabores mais secos, intensos e muito aromáticos. Gin é o destilado principal.

São ótimos em um momento de apreciação de aperitivos.

A FAMÍLIA DOS SOURS

Fidelizar clientes não é uma tarefa difícil, como muitas pessoas pensam.

- Fidelizar seus clientes é preciso para manter seu negócio estável
- Entenda quais as necessidades de seus clientes
- Prepare sua equipe para assistir a qualquer cliente em qualquer situação de desconforto ou aborrecimento
- No atendimento, consulte seu cliente e entenda suas preferências e restrições, e expectativas quanto à estadia em seu estabelecimento.
- O que ele procura?

É muito importante traçar relações sólidas com cada cliente e fazer com que sua equipe entenda como isso é um fator necessário para fidelizar os clientes e manter o seu fluxo em seu estabelecimento.

Todos os membros da equipe devem estar preparados para atender às necessidades de cada cliente, tornando-se mais ágeis e também otimizando seu trabalho.

OS PILARES DE UM COQUETEL

OS PILARES DE UM COQUETEL

- **Todos os coquetéis envolvem experiências de aroma, paladar, texturas e visual.**

- **Por isso, é importante conhecer os pilares de um coquetel, que irão te mostrar como confeccionar um coquetel em equilibrado e assim, proporcionar a experiencia perfeita ao seu cliente.**

- **Quais são estes pilares?**

FORTE - a base alcoolica
FRACO - um suco, fruta, ou até mesmo o gelo, técnica utilizada e nível de diluição
CÍTRICO - suco de limão, ácido cítrico
DOCE - licor, algum suco ou fruta específica, xarope, geléia
PICANTE - especiarias, ervas e aromas

PONTOS PRINCIPAIS DO CONSUMO RESPONSÁVEL:

- CELEBRAR, SOCIALIZAR E SE DIVERTIR COM MODERAÇÃO E REPONSABILIDADE
- SE SENTIR BEM, REDUZIR O ESTRESSE, NOVAS EXPERIÊNCIAS
- RESPONSABILIDADE EM CRIAR NOVAS EXPERIÊNCIAS, ATRAVÉS DO SERVIÇO RESPONSÁVEL
- INCLUINDO DELICIOSOS, SABOROSOS E CRIATIVOS COQUETÉIS COM BAIXO TEOR ALCOÓLICO EM NOSSOS MENUS AJUDA A CRIAR UMA ATMOSFERA POSITIVA.

BEM ESTAR

PRA VOCÊ, O QUE É BEM ESTAR?

- **Seria um estado físico, mental e social?**
- **O que te faz se sentir bem?**
- **Como você aproveita seu tempo livre e de descanso?**

Muito falamos sobre os princípios básicos de bem estar, mas é fundamental entender de fato este conceito e garantir que os nossos dias, dentro e fora do trabalho, sejam mais prazerosos e produtivos.
Às vezes uma pequena alteração em nossa rotina, reflete em qualidade de vida e o mais importante: Saúde fortalecida.

QUAIS SÃO SEUS HÁBITOS?
E SUA ROTINA?
O QUE FAZ LOGO AO ACORDAR?

- Pense na comida como mais do que apenas um alimento. É preciso se alimentar com qualidade e traçar uma rotina saudável que caiba de maneira adequada ao seu ritmo e sua rotina. E claro: Cuidado com os excessos.

- Dormir bem é fundamental. Mesmo que não consiga cumprir as 8 horas diárias de sono recomendadas, faça o possível para conseguir desconectar-se do mundo lá fora e de suas preocupações na hora de se deitar, e realmente descansar e se preparar para o dia seguinte.

- Exercite-se! Faça alongamentos e aquecimentos em seu dia a dia e antes de iniciar seu turno. Utilize sapatos adequados ao seu ritmo e estilo de trabalho. Proporcione o conforto e segurança que seu corpo precisa para as muitas horas que passará de pé.
Alguns exercícios conseguimos fazer sem a necessidade de equipamentos. Utilizando objetos comuns ao nosso dia a dia. Uma cadeira, por exemplo.

- Administre seu tempo livre, faça coisas que gosta. Se concentre em atividades necessárias e produtivas. Seja para lazer ou para formação.

DORMIR É SEU SUPER PODER.

Tão importante quanto água e comida, dormir afeta o metabolismo, sistema imunológico e, também, resistência a doenças.

Deixar o corpo descansar de fato, garantindo um bom período de relaxamento, faz com que tenha mais concentração na realização de todas as atividades que precisamos cumprir.

TENHA CONTROLE DE SEU TEMPO LIVRE

E APROVEITE-O!

Descanse sua mente e seu corpo ao chegar em casa após um dia agitado de trabalho.

As nossas rotinas profissionais, às vezes, consomem boa parte do nosso tempo. Isso porquê devemos levar em consideração também o deslocamento realizado, trânsito, dentre outros fatores que também somam nesta conta.

Seja simples descanso, ou realização de outras atividades, faça com prazer!

O QUE VOCÊ COME = COMO VOCÊ SE SENTE
90% DA SEROTONINA ESTÁ NO INTESTINO

SEROTONINA ELEVA A FELICIDADE E O BEM ESTAR
ALIMENTOS PROCESSADOS CAUSAM INFLAMAÇÃO AO INTESTINO
UMA DIETA BALANCEADA RESTAURA O EQUILÍBRIO E AS BOAS BACTÉRIAS.

Não só a alimentação, mas também HIDRATAÇÃO são fatores fundamentais.
Fugir dos alimentos prontos é a melhor alternativa. Além de alimentar o seu corpo, você irá nutrir com o que você precisa.

UMA DICA INFALÍVEL:

Beba sempre um copo d'água ao acordar todos os dias. Assim você já começa o seu dia com a substância natural mais importante para o nosso bem-estar.

COMA MELHOR, VIVA MELHOR

ALGUMAS DICAS:

PLANEJE COM ANTECEDÊNCIA - Programando suas compras fica mais fácil garantir uma alimentação saudável.

ESCOLHA SUAS REFEIÇÕES - Evite frituras em excesso e os Fast Food. Priorize alimentação natural. Se não tem muita habilidade na cozinha, e seja necessária a aquisição de alimentos prontos, dê preferência aos com menor teor de sódio e conservantes

VÁ AO MERCADO/FEIRA - Escolha seus alimentos. Isso também faz parte de um ritual benéfico para você.

PRÉ PREPARE - Alguns alimentos permitem que sejam pré cozidos, congelados ou até mesmo já cortados. Se a sua rotina exige um pouco mais de você e estas alternativas possam ser válidas, sem comprometer a qualidade do que vai ingerir, o faça.

Complemente sua alimentação com o uso de vitaminas
Suplementos nutricionais são excelentes alternativas. Mas não os utilize em substituição à uma dieta equilibrada.

Escolha alimentos que você gosta e inclua-os de maneira saudável à sua dieta e rotina de alimentação
Pense em variações do que você mais gosta e inclua em sua alimentação. Este momento, principalmente este, também deve ser prazeroso.

EXERCÍCIOS

OS BENEFÍCIOS À SAÚDE CAUSADOS POR EXERCÍCIOS REGULARES SÃO INÚMEROS. JÁ ESTÁ COMPROVADA A NECESSIDADE DE EXERCITAR E MANTER O NOSSO CORPO ATIVO.

E ATIVIDADES FÍSICAS SE APLICAM A TODOS, INDEPENDENTE DE QUALQUE POSSÍVEL CONDIÇÃO FÍSICA, EXISTEM ATIVIDADES ADEQUADAS À TODOS. QUAL A SUA?

Tenha atenção à sua postura, e até mesmo sua maneira de caminhar.
Pense em quantas horas você passa em seu turno trabalhado, e como ser relapso a esses pontos podem impactar negativamente em seu corpo em médio e longo prazo.

Movimentos repetitivos de maneira descoordenada ou impensada trazem consequências doloridas - literalmente - e que podem ser evitadas.

Acrescente alongamentos em sua rotina, e exercícios regulares dentro de suas possibilidades.

Adapte sua estação de trabalho de acordo com sua ergonomia, e torne seu trabalho mais fácil e eleve a qualidade do mesmo, e os reflexos causados por sua rotina.

TENHA CONTROLE DE SEU TEMPO LIVRE

EXISTEM 86.400 SEGUNDOS EM UM DIA,

QUANTOS DESSES SEGUNDOS VOCÊ GASTA OLHANDO PARA UMA TELA DE CELULAR?

DICAS PARA SE DESCONECTAR :
Em um mundo cada vez mais conectado e atrelado à informação imediata, ficou cada vez mais difícil se desvencilhar dos aplicativos e das mídias sociais, afinal, tudo acontece o tempo todo por lá.

ALGUMAS DICAS QUE PODEM TE AJUDAR:

NÃO LEVE SEU CELULAR PARA O QUARTO
Este momento é de desconexão!
USE APPS PARA CONTROLAR SEU TEMPO GASTO EM REDES SOCIAIS - Assim terá a medição correta deste tempo de utilização.

EVITE UTILIZAR CELULAR DURANTE SUAS MANHÃS
Durante a manhã olhe para você e faça tudo o que precisa para começar bem o dia.

FAÇA DESAFIOS CONSIGO PRÓPRIO PARA LIMITAR SEU TEMPO "NA TELA"
Se desafie aumentando o tempo de desconexão gradativamente.

COMECE SEU DIA PREPARADO

Aprecie seu café da manhã, beba água, alongue-se, medite, faça o que te fizer bem. Prepare-se para mais um dia com calma.

Eis aqui uma rotina matinal de 30 minutos:

- RESPIRE
- ARRUME SUA CAMA
- ALONGUE-SE
- BEBA ÁGUA
- SEJA POSITIVO
- TENHA UMA LISTA DE AFAZERES E SIGA-A

E agora, reflita sobre 3 hábitos diários que, alinhado às possibilidades de sua rotina, poderiam te ajudar a melhorar seu dia a dia.

DIAGEO

BAR ACADEMY
ADVANCED

MANTENHA-SE INFORMADO, INSPIRADO E CONECTADO.

DiageoBarAc_br

DiageoBarAcademyBrasil

diageobaracademy.com/pt_BR