

CASA DO SUSHI

O SUSHI QUE FAZ A HISTÓRIA

GUIA DA EQUIPA DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Como recebemos, atendemos e despedimos cada cliente na S.A Casa do Sushi Lisboa.

Prazo: o gerente repassa este guia à equipa e recolhe o questionário até 12/11/2026 (7 dias).

CADA CLIENTE É UMA OPORTUNIDADE

O cliente não procura só uma refeição: procura uma experiência agradável. É ela que decide se ele volta, se nos recomenda ou se deixa de nos visitar.

Começa cedo, acaba tarde
O atendimento começa no primeiro contacto e só termina na despedida.

Um cliente satisfeito traz outros
Recomenda-nos a amigos e deixa boas avaliações.

Um insatisfeito pode não voltar
E ainda partilhar a má experiência com outras pessoas.

Sempre o mesmo padrão
Com a casa cheia ou vazia, ao almoço ou ao jantar, com todos.

LISBOA: ESTAMOS A CONSTRUIR A NOSSA REPUTAÇÃO

⭐ A casa é nova: cada cliente satisfeito pode tornar-se um divulgador espontâneo.

⭐ O boca a boca e as avaliações no Google ajudam quem ainda não nos conhece a decidir vir.

⭐ A experiência na sala tem de corresponder ao que o marketing promete.

"Cada cliente que entra pela nossa porta é uma oportunidade de conquistar muitos outros."

"O marketing faz o cliente conhecer a nossa casa. O atendimento faz o cliente querer voltar."

COMO ATENDEMOS BEM

01 **Cordialidade**
Cumprimentar, sorrir, agradecer e tratar todos com respeito.

02 **Boa receção**
O cliente sente-se bem-vindo desde a entrada, mesmo com a sala cheia.

03 **Atenção e disponibilidade**
Olhar o salão e antecipar: copo vazio, mesa à espera, alguém a procurar ajuda.

04 **Agilidade**
Rapidez sem perder qualidade. Se vai demorar, avisamos.

05 **Comunicação**
Falar de forma educada, clara e profissional, com tom calmo.

06 **Empatia**
Perceber o que o cliente está a sentir antes de responder.

07 **Resolução de problemas**
Assumir, procurar solução e acompanhar até ao fim.

08 **Personalização**
Fazer o cliente sentir-se especial, valorizado e reconhecido.

09 **Postura profissional**
Discrição, equilíbrio e respeito, sobretudo sob pressão.

10 **Consistência**
O mesmo padrão para todos os clientes, todos os dias.

GESTOS QUE ENCANTAM

Reconhecer — lembrar as preferências de quem já nos visitou.

Antecipar — perceber a necessidade antes de ser pedida.

Surpreender — um gesto simples que supera a expectativa.

Despedir bem — agradecer a visita e convidar a regressar.

O QUE EVITAMOS E O QUE FAZEMOS

Estes comportamentos prejudicam a imagem da marca e podem fazer o cliente não voltar. Se acontecerem, a correção faz-se em privado, com respeito — nunca à frente do cliente.

EVITAMOS

- Discutir entre colegas diante dos clientes
- Gritar ou falar aos gritos pelo salão
- Mostrar irritação, impaciência ou desagrado
- Ignorar reclamações ou fingir que nada aconteceu
- Culpar um colega diante do cliente
- Responder com ironia ou discutir com o cliente
- Deixar clientes à espera sem explicação
- Falar de problemas internos perto das mesas
- Usar o telemóvel pessoal durante o atendimento
- Mostrar desinteresse ou falta de disponibilidade
- Tratar clientes de forma diferente pela aparência, nacionalidade ou valor consumido
- Prometer soluções e não cumprir
- Deixar o cliente sair insatisfeito sem tentar resolver

FAZEMOS

- Resolver diferenças entre colegas em privado, depois do serviço
- Falar em tom calmo, mesmo nos momentos de pico
- Manter o sorriso e a calma sob pressão
- Ouvir cada reclamação e dar-lhe seguimento
- Assumir o problema em nome da equipa
- Responder sempre com respeito e profissionalismo
- Avisar quando algo vai demorar e agradecer a paciência
- Guardar assuntos internos para a reunião de equipa
- Manter o telemóvel pessoal guardado durante o serviço
- Estar atento e disponível: olhar o salão
- Tratar todos com a mesma atenção e cordialidade
- Prometer apenas o que se consegue cumprir
- Tentar sempre uma solução antes de o cliente sair

RECLAMAÇÕES: 9 PASSOS

1–3 · OUVIR

1. Ouvir com atenção, sem interromper
2. Mostrar empatia e reconhecer o desconforto
3. Pedir desculpa pela experiência, quando apropriado

4–6 · COMPREENDER

4. Evitar justificações defensivas e discussões
5. Perceber o que aconteceu, sem descredibilizar o cliente
6. Apresentar uma solução adequada e justa

7–9 · RESOLVER

7. Resolver com agilidade, dentro da nossa autonomia
8. Confirmar se o cliente ficou satisfeito
9. Registar o problema e prevenir a repetição

Lembrete: dar credibilidade ao cliente não é concordar com tudo — é ouvir com respeito, verificar os factos e procurar uma solução justa. Se não for possível satisfazê-lo, ele deve sair a sentir-se ouvido e bem tratado. **Se a situação ultrapassar a nossa autonomia, chamamos o gerente.**

FRASES QUE PODEMOS USAR

MOMENTO	O QUE DIZER
Receção	*"Boa noite, sejam bem-vindos à S.A Casa do Sushi! Têm reserva?"* *"Acompanho-os já à vossa mesa."*
Durante o serviço	*"Posso sugerir-lhe...?"* *"Está tudo ao seu gosto?"* *"Já trago o seu pedido. Só mais um momento."*
Se há espera	*"Peço desculpa pela demora. Já estamos a tratar do seu pedido."*
Numa reclamação	*"Lamento muito que tenha sido assim. Obrigado por nos dizer."* *"Deixe-me tratar disto agora mesmo."* *"Ficou resolvido para si?"*
Despedida	*"Obrigado pela visita. Foi um prazer receber-vos!"* *"Esperamos voltar a vê-los em breve."*

POSTURA, CHECKLIST E PLANO DE 7 DIAS

Apresentação

- Uniforme completo, limpo e bem apresentado
- Higiene pessoal cuidada
- Cabelos organizados, segundo as normas de higiene

Postura

- Linguagem corporal positiva e tom de voz adequado
- Discrição e organização durante o serviço
- Respeito entre colegas; profissionalismo sob pressão

Antes de abrir

- [ ] Uniforme completo
- [ ] Briefing feito
- [ ] Salão pronto
- [ ] Reservas do dia vistas
- [ ] Telemóvel guardado

Durante o serviço

- [ ] Cumprimentei à chegada
- [ ] Olhei o salão
- [ ] Avisei das demoras
- [ ] Usei o protocolo
- [ ] Mantive a calma

No fim do turno

- [ ] Despedi-me com simpatia
- [ ] Registei ocorrências
- [ ] Disse ao gerente o que melhorar

COMO REPASSAR EM 7 DIAS (ATÉ 12/11/2026)

QUANDO	O QUE FAZER
Dia 1	Reunião de 20 min com toda a equipa: apresentar este guia e a mensagem “o sushi atrai, o atendimento fideliza”.
Dias 2 a 5	Briefing de 5 min por turno com um foco (receção, espera, reclamação, despedida) + simulações em pares.
Dia 6	Cada colaborador responde ao questionário (online em treinamento.sacasadosushi.com.br/atendimento-lisboa/questionario ou no PDF), em silêncio e sem consulta.
Dia 7	Gerente recolhe as respostas, corrige com o gabarito, dá feedback individual e envia o resumo à gestão.

A excelência não está apenas no que servimos. Está na forma como fazemos cada cliente sentir-se.