QUESTIONÁRIO: ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

Responde com sinceridade, sem consultar o guia. O objetivo não é "chumbar" ninguém: é perceber o que ficou claro e onde precisamos de apoiar. **Entrega ao gerente até 12/11/2026.** Também podes responder online: **treinamento.sacasadosushi.com.br/atendimento-lisboa/questionario**

NOME _____ FUNÇÃO _____

TURNO _____ DATA _____

PARTE 1 • ESCOLHA UMA OPÇÃO

1. O atendimento começa...

(A) quando o cliente se senta
(B) no primeiro contacto e só termina na despedida
(C) quando o pedido é feito
(D) quando a comida chega à mesa

2. Porque é que o atendimento é tão importante como o sushi?

(A) Porque o gerente fica mais descansado
(B) Porque só importa nos dias de casa cheia
(C) Porque só o preço conta
(D) Porque a experiência decide se o cliente volta, recomenda ou deixa de nos visitar

3. Qual destes comportamentos devemos evitar diante do cliente?

(A) Avisar que o prato vai demorar
(B) Pedir desculpa por uma demora
(C) Agradecer a visita
(D) Discutir com um colega

4. Um cliente espera há muito tempo e ninguém lhe explicou nada. O ideal é:

(A) Aproximar-me, pedir desculpa e dizer quanto tempo falta
(B) Dizer que a mesa não é minha
(C) Esperar que ele reclame
(D) Passar ao lado para não ouvir queixas

5. Qual é o primeiro passo ao receber uma reclamação?

(A) Pedir ao cliente que fale mais baixo
(B) Chamar outro cliente para testemunhar
(C) Explicar porque aconteceu
(D) Ouvir com atenção, sem interromper

6. "Dar credibilidade ao cliente" significa:

(A) Concordar sempre com tudo
(B) Dar sempre desconto
(C) Ouvir com respeito, verificar os factos e procurar uma solução justa
(D) Ignorar o que não for verdade

7. Um colega comete um erro à frente do cliente. A atitude certa é:

(A) Assumir pela equipa e corrigir em privado depois
(B) Rir para aliviar o ambiente
(C) Ir-me embora da zona
(D) Apontar o erro à frente de todos

8. Lembrar as preferências de um cliente habitual é um gatilho de:

(A) Recuperação de serviço
(B) Reconhecimento
(C) Pressa
(D) Desconto

9. Qual é a melhor frase de despedida?

(A) "Já pagou? Pode ir."
(B) "Até logo."
(C) "Obrigado pela visita. Esperamos voltar a vê-los em breve."
(D) "Só falta fechar a conta."

10. Sobre apresentação pessoal, o correto é:

(A) Uniforme só nos dias cheios
(B) Depende do humor
(C) Uniforme completo e limpo, cabelos organizados
(D) Telemóvel pessoal à mão durante o serviço

11. Em Lisboa, porque é que as avaliações online importam?

(A) Influenciam quem ainda não nos conhece e ajudam a construir a reputação de uma casa nova
(B) Só interessam ao gerente
(C) Só interessam aos fins de semana
(D) Não importam

12. Se um problema ultrapassa a minha autonomia, eu:

(A) Ignoro o assunto
(B) Resolvo sozinho, custe o que custar
(C) Chamo o gerente sem deixar o cliente sozinho
(D) Peço ao cliente que volte noutro dia

PARTE 2 • SITUAÇÕES DO DIA A DIA

Escreve, por palavras tuas, o que farias e dirias.

SITUAÇÃO A

A sala está cheia e um cliente acabou de entrar. Ninguém o cumprimentou. O que fazes e o que dizes?

SITUAÇÃO B

Um prato demorou muito e o cliente está irritado, a falar alto. Descreve os passos que seguirias.

SITUAÇÃO C

Dois colegas começam a discutir junto às mesas e um cliente repara. O que fazes?

PARTE 3 • COMPROMISSO PESSOAL

O que mais me marcou nesta formação?

Em que pilar sinto que preciso de mais apoio da gestão?

Um gesto concreto que vou fazer a partir do próximo turno para o cliente se sentir bem recebido:

Assinatura: _____ **Entregar a William até 12/11/2026**