



ARTIGOS TÉCNICOS

Esta publicação é parte do “Projeto de desenvolvimento do setor de Panificação e Confeitaria com atuação na Qualidade, Produtividade e Sustentabilidade”

16 – Treinamento dos colaboradores de atendimento

O atendimento é uma etapa crucial para empresas que atuam diretamente com comércio de produtos ou oferecimento de serviços. Uma abordagem correta, seguindo determinadas práticas pode ampliar o tíquete médio da empresa, promover a experimentação de novos produtos, auxiliar na fidelização dos clientes, além de muitos outros benefícios. Na panificação, onde o cliente frequenta o ponto de venda quase que diariamente, esse momento apresenta uma importância ainda maior.

Se uma empresa quer ser bem sucedida nesse quesito, deve relacionar o atendimento em dois eixos principais: a estruturação dos processos operacionais na loja e um programa de capacitação do desenvolvimento da equipe. Um bom atendimento começa bem antes de os consumidores entrarem na loja para comprar algo.

Não basta o atendente ser simpático, estar bem vestido, cumprimentar adequadamente os clientes, se não conhece os produtos, como eles são produzidos e o que têm de diferencial. Para que a equipe de atendimento consiga realizar um trabalho eficaz, a empresa precisa antes repassar essas informações aos



colaboradores. Capacitados eles possuem conhecimento para responder dúvidas ou fazer sugestões de compra ao cliente, sem deixar a impressão de um atendimento ruim.

Este é um desafio constante nas empresas, até pelo grau de rotatividade que existe no setor. Para tentar superá-lo, é muito importante que as empresas façam treinamentos com seus colaboradores. A capacitação deve começar justamente quando o funcionário entra

ARTIGOS TÉCNICOS

Esta publicação é parte do “Projeto de desenvolvimento do setor de Panificação e Confeitaria com atuação na Qualidade, Produtividade e Sustentabilidade “

na empresa. Através do treinamento e da informação clara o funcionário terá os conhecimentos básicos para trabalhar com segurança e motivação.

Esse processo pode ocorrer com o auxílio da própria equipe. Um funcionário experiente deve acompanhar o novato durante alguns dias, explicando normas, processos e tirando as dúvidas do novo colaborador. Essa parceria facilita e estimula a integração do novato com o restante da equipe e na própria execução das ações. A integração acelera o aprendizado e permite que os funcionários fiquem prontos mais rapidamente.

Porém, as capacitações devem acontecer periodicamente, conforme as necessidades da empresa e serem repassadas a todos os funcionários. O treinamento pode ocorrer sempre que houver a implantação de uma nova ferramenta, quanto para o aprimoramento dos colaboradores sobre as atividades já existentes, de forma a melhorar ainda mais o desempenho. A transmissão de informações constante e o alinhamento dos funcionários transfere maior confiabilidade para sua atuação como desenvolve e fortalece a cultura institucional.



Com a capacitação adequada para atendimento, os funcionários estão prontos para tratar os consumidores de forma adequada. O atendimento ao cliente precisa ser entendido como uma das principais funções dentro das empresas, afinal de contas, são eles que estão na “linha de frente”, lidando diretamente com os clientes. Não dar o devido valor a este processo pode prejudicar o resultado operacional da empresa.



CAPACITAÇÃO COMPORTAMENTAL

Treinamento introdutório direcionado a incorporar adequadamente os colaboradores novatos.

CAPACITAÇÃO MIX DE PRODUTOS

Treinamento como foco nos produtos fabricados e comercializados pela empresa.



CAPACITAÇÃO SERVIÇOS E TAREFAS

Treinamento relacionado as tarefas executadas no setor, como elas acontecem, sua importância dentro da empresa .

Pontos de atenção para treinamento dos colaboradores do atendimento:

Para que os colaboradores da empresa estejam devidamente capacitados para atuar no contato com os clientes, é importante que eles passem por um ciclo introdutório. Esse trabalho fundamenta o básico sobre a organização e seus processos internos, garantindo uma qualidade e uma padronização dos serviços.

1. Comportamento

Treinamento introdutório direcionado a incorporar adequadamente os colaboradores novos. Também pode ser utilizado para reforçar valores da empresa, sedimentar conceitos como filosofia e missão. Foca em aspectos como postura do atendente, relacionamento com outros setores e com os clientes, entre outros.

2. Produtos

Treinamento como foco nos produtos fabricados e comercializados pela empresa. Os atendentes são estimulados a interagir com o setor de produção, elevando seu conhecimento sobre a produção da empresa, ao passo que ações como apadrinhamento ou outras estratégias podem ser abordadas.

Cada produto tem sua especificidade, sua forma de fabricação e, certamente, um atrativo especial. Para que este processo tenha sucesso, é muito importante que a empresa defina os atributos de seus produtos, de forma que todos saibam realmente o que está na composição de cada um, detalhes de produção, informações que podem ser utilizadas, inclusive, durante o processo de abordagem com os clientes.

A utilização de fichas que descrevam as características dos produtos facilita os treinamentos e permite a consulta constante dentro das empresas.

Pão Australiano

Atributos: Pão rústico com farinha de trigo, mel, açúcar mascavo, cacau e fermento.

Origem: Austrália

Momentos de consumo: Bom para lanches e sanduíches diversos, para o café da manhã ou o café da tarde.

Principais Ingredientes: Fermento fresco, farinha de trigo enriquecida com ferro e ácido fólico, açúcar, gordura vegetal hidrogenada, farelo de trigo, farinha de malte, sal, farinha de soja integral, cacau em pó, farinha de milho.

Tempo na loja: 2 dias à temperatura ambiente.

3. Serviços

Treinamento relacionado as tarefas executadas no setor, como elas acontecem, sua importância dentro da empresa e como os funcionários devem executá-las corretamente. Há ainda o enfoque nos instrumentos de avaliação utilizados bem como a execução de programas de melhoria de desempenho ou programas de bonificação, quando for do interesse da empresa.

Para garantir a essa capacitação é importante descrever todas as atividades setorizadas em forma de manual, para que sejam consultadas pela equipe sempre que surgirem dúvidas ou quando um novo funcionário for admitido.

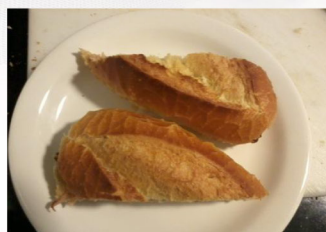
Os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) têm por objetivo padronizar o procedimento de fabricação dos produtos de uma empresa, mantendo a referência final de qualidade. Todo produto deve ter o seu, entretanto, sabendo-se que há empresas com centenas de receitas e derivados em seus mixes, recomenda-se iniciar esse processo com os principais, aqueles itens que têm maior aceitação pelos clientes e que alavancam as vendas. Depois, vai se estendendo essa tarefa com os outros produtos.

PÃO NA CHAPA COM QUEIJO BRANCO

FICHA TSF

INGREDIENTES

	UND.	QTDE.
Pão Frances	kg	0,070
Queijo branco	kg	0,130



CARACTERÍSTICAS

- Rendimento da receita: 0,200 kg / 1 un.
- Peso médio cru: 0,200 kg.
- Perecibilidade interna: Consumo imediato.
- Perecibilidade externa: Consumo imediato.
- Comprimento de diâmetro médio: 16 cm.
- Peso médio cozido: 0,200 kg.
- Espessura / altura média: 8 cm.
- Unidade de venda: un.
- Apresentação: 16x8x8 cm

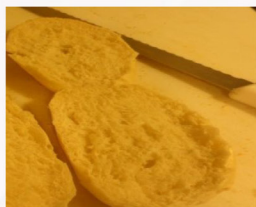
EQUIPAMENTOS

1- Chapa

2- Faca de serra

3- Pinça de alimento

PÃO NA CHAPA COM QUEIJO BRANCO



Cortar o pão ao meio dividindo em duas partes



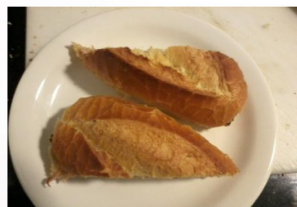
Levar o pão e o queijo à chapa por 30 segundos



Rechear o pão



Retirar da chapa e cortar ao meio



Servir