

Restaurante Gambrinus: Bom atendimento

FONTE: QUALIDADE EM COMÉRCIO E SERVIÇOS EDITORA SENAC-SP

Em Porto Alegre, o Restaurante Gambrinus, com 122 *anos* de existência, só funciona de portas fechadas. Isso mesmo, de portas fechadas. A clientela é de tal forma leal e freqüente (e o espaço não muito grande) que o restaurante opera mais ou menos como um clube privê.

Seu proprietário tem outra característica singular: a preocupação com a capacitação da sua equipe. "Prefiro eu mesmo formar meu garçom, que tem de ter agilidade no atendimento e trabalhar em sistema de confiança com o cliente e comigo mesmo", disse ele, em entrevista à revista *Pequenas Empresas, Grandes Negócios* (14).

Nessa afirmação, o proprietário já deixa claro dois pontos essenciais para quem trabalha com qualidade: o *padrão* e o *princípio* (ou valor).

O padrão é representado pela "agilidade no atendimento", traduzido na entrevista em termos mais específicos (um garçom atende, no máximo, cinco mesas) e certamente especificado ainda mais no treinamento interno.

Já o princípio (ou valor) é representado pela "confiança na relação com o cliente e comigo mesmo". Mais difícil de ser decodificado, esse princípio deve ser, na verdade, entendido no próprio cotidiano de trabalho com os empregados que raramente mudam de emprego. Uma "dica" do que significa ganhar a confiança do cliente é adiantada na entrevista: "boa memória é fundamental para o garçom, que deve lembrar quando o cliente gosta de que a água mineral seja servida com gelo e limão, mas prefere que o gelo seja colocado sobre o limão e não debaixo dele".

Mais uma vez, um empresário praticando um dos conceitos mais valorizados pelos estudiosos de Qualidade: a orientação personalizada dos produtos e serviços para os clientes.