



versão:  
10 de  
julho

# ROTEIRO PARA A RETOMADA

## DE BARES E RESTAURANTES

**abrasel**

em parceria com:

 Galunion

apoio:

 alelo

 Banri  
Card

 ben

 sodexo

 Ticket  
1 ano mais  
livre

 VALE  
CARD

 VEGAS

 sabbt  
Associação Brasileira das Empresas  
de Benefícios ao Trabalhador

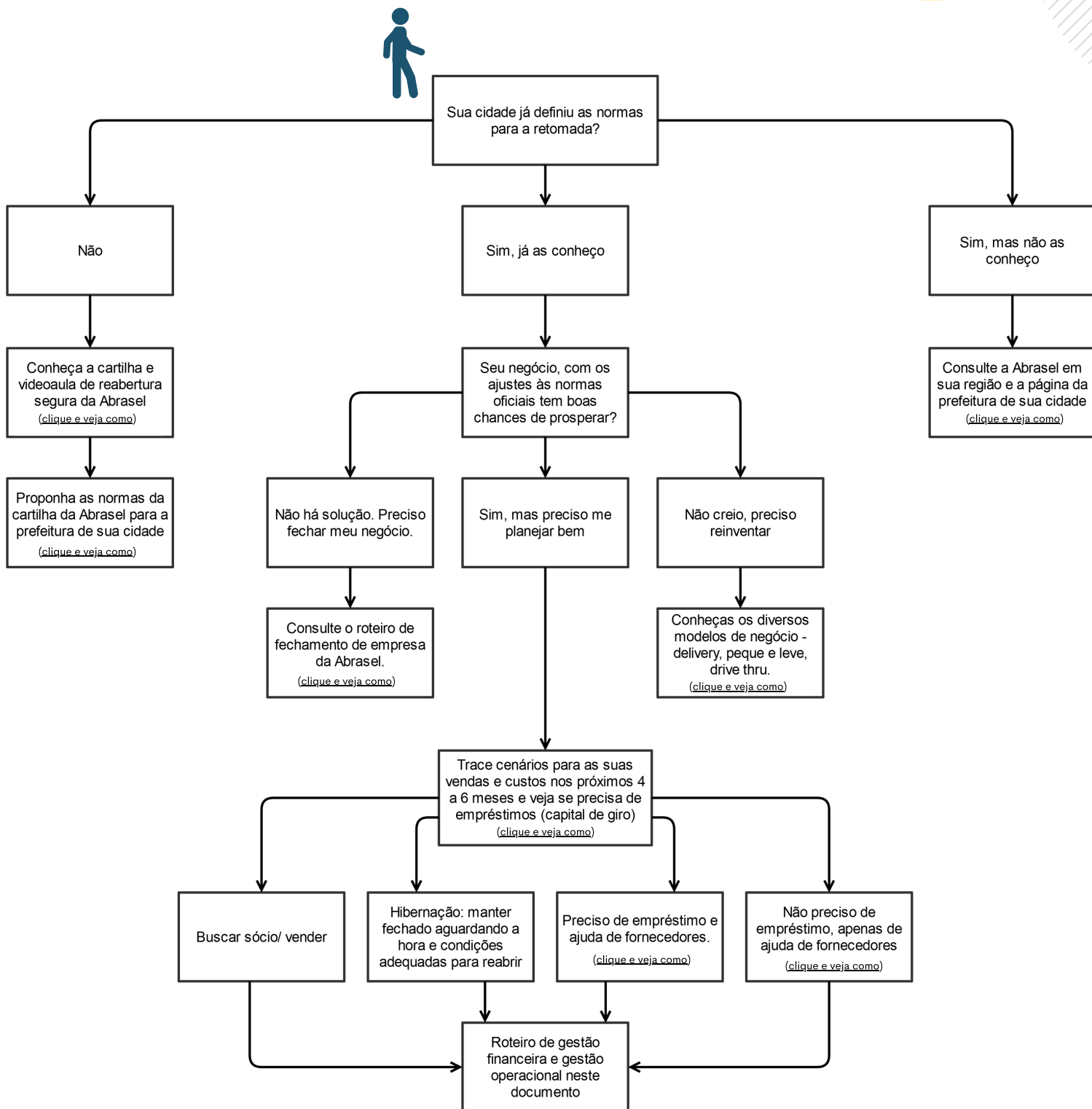
# PREPARANDO A RETOMADA

Bares e restaurantes estão entre os negócios mais impactados pela crise da Covid-19. Por todo o país, estabelecimentos tiveram de fechar - para muitos, a única fonte de alguma renda passou a ser o delivery ou o take away (pegue e leve). Lutar para cortar os custos, administrar a redução de pessoal, lidar com o estoque, renegociar dívidas e tentar empréstimos junto aos bancos são alguns dos desafios no momento.

Em vários lugares do país, os governos locais já começam a permitir a reabertura dos bares e restaurantes aos clientes. Mas fazer isso não é simplesmente abrir as portas. É preciso estar atento para as condições exigidas e fazer as perguntas certas e muitos cálculos. Este roteiro traz os principais aspectos que devem ser levados em conta para a tomada de decisões. Este é um jogo que se ganha na medida em que bares e restaurantes conseguem resgatar a confiança dos clientes, sempre seguindo as normas das autoridades e adotando as melhores práticas para proporcionar confiança e segurança aos consumidores. Para facilitar a sua tomada de decisões criamos um roteiro com os principais pontos de atenção. Veja na próxima página.

# Jornada da retomada

Verifique onde você se encontra. Ao longo do caminho, estão links para informações deste manual e para outros materiais da Abrasel



# 1

## Perguntas iniciais

### Você conhece as normas para a reabertura em sua cidade?

As prefeituras e governos estaduais têm tomado as decisões de permitir a abertura - e cada lugar segue um protocolo. Assim, além de saber a data de retomada, você precisa descobrir se o seu atual modelo de negócio será permitido. Um exemplo: você tem um bar, e a prefeitura da cidade só permite a abertura de restaurantes para o almoço. Ou você tem um restaurante a quilo, e a prefeitura só permite que restaurantes a la carte funcionem neste momento.

### É possível mudar o modelo de negócio para algum que seja permitido?

Vamos pegar o primeiro exemplo acima: você tem um bar, mas o governo local só permite a abertura de restaurantes em horário restrito, para o almoço. Vale a reflexão: é possível migrar para outro modelo, passando a servir refeições? Haverá público? Dá para adaptar a configuração e treinar a brigada para o novo modelo? Outro exemplo: um restaurante a quilo onde a prefeitura só permite a la carte neste momento. É possível passar a trabalhar com prato feito ou sob pedido? Terei mão de obra suficiente para servir a todos? Terei de mudar a compra de estoque? Planejar é essencial para a retomada, de modo a abrir de modo seguro e eficiente. Também é importante calcular o custo, o esforço e o tempo para voltar ao modelo anterior, caso ele seja permitido. Mas vamos começar pela gestão financeira.

# 2

## Gestão Financeira

Um cuidadoso e preciso controle do caixa (finanças) do seu negócio sempre foi muito importante - e em momentos de crise passa a ser questão de vida ou morte. Portanto, o planejamento e o controle devem ser rígidos e têm de estar alinhados com os novos cenários.

Qual o faturamento mínimo para viabilizar a reabertura? Qual o ponto de equilíbrio?

Responder a esta pergunta não é fácil. São vários fatores que irão influir no seu resultado. Mas tudo começa pela tarefa de prever e planejar os cenários de vendas e custos, ou seja, cenários para o seu fluxo de caixa.

Confira na próxima página como estabelecer alguns cenários possíveis para a reabertura. Estabelecer isso é o passo mais importante para os cálculos e as tomadas de decisão. Depois, acompanhe as principais orientações para sustentar o negócio na crise, começando pelo seu caixa.

**Você sabia?** Na Rede Abrasel você pode encontrar mais informações e trocar experiências com outros donos de bares e restaurantes de sua cidade. Além disso, você encontra cartilhas, notícias e orientações para vencer a crise. Acesse [redeabrasel.com.br](http://redeabrasel.com.br) e faça seu cadastro!

# Calculando cenários

Abaixo você encontra uma tabela com estimativas de faturamento, em dois cenários: só com a operação de salão e com operação de salão + delivery.

Para calcular seu capital giro, clique [\*\*aquí\*\*](#) e baixe a planilha.

## Estimativa de Vendas

(Baseado no histórico anterior de vendas)

### a) Operação Tradicional

	Cenários		
Meses Pós-reabertura	Pessimista	Moderado	Otimista
1o. ao 4o. MÊS	10 a 20%	21 a 40%	41 a 70%
5o. ao 8o. MÊS	20 a 40%	41 a 60%	61 a 90%
9o. ao 12o. MÊS	25 a 50%	51 a 70%	71 a 100%

### b) Operação Tradicional + Delivery

	Cenários		
Meses Pós-reabertura	Pessimista	Moderado	Otimista
1o. ao 4o. MÊS	20 a 30%	31 a 50%	51 a 80%
5o. ao 8o. MÊS	30 a 50%	51 a 70%	71 a 100%
9o. ao 12o. MÊS	35 a 60%	61 a 80%	81 a 105%

## Caixa e Finanças

- Você fez ou fará uso de alguma linha de crédito durante o período de paralisação das atividades? Qual o comprometimento e calendário futuro em prestações e juros? Já tem análise de crédito atualizada e aprovada nas instituições bancárias?
- Você precisará recompor qual percentual do seu estoque mínimo operacional? Já levantou esse custo de investimento para a retomada?
- Caso tenha implantado novos canais de vendas, como o take away (pegue e leve) e o delivery, lembre-se na retomada dos seus serviços da importância de monitorar esses canais em separado do canal de vendas do salão - só assim poderá acompanhar se e quanto as vendas por estes canais estão contribuindo para o sucesso do seu negócio.
- Qual o montante de contas em aberto que você tem e terá que iniciar os pagamentos no momento da retomada das atividades?- Muito importante que essas contas sejam divididas por grupos (aluguel, impostos, custo pessoas, fornecedores de mercadorias e insumos operacionais, concessionárias públicas e privadas de água, energia, telefonia e gás, prestadores de serviços, dívidas bancárias, etc)
- Como dissemos, é fundamental implantar a **Projeção de Fluxo de Caixa** para estruturar e embasar as decisões financeiras, bem como o conceito de indicadores financeiros que monitorem em períodos regulares (semana, quinzena, mês) as vendas e as despesas após a retomada. **Clique aqui e baixe a planilha.**

## Repensando a gestão de gente

- Foram usadas as medidas do governo (como a suspensão de salário ou redução de jornada) para aliviar os custos com pessoas? Caso positivo, lembre-se que o mesmo número de meses de apoio do governo será o tempo que você deverá manter os colaboradores que fizeram acordo (estime o valor da folha para suas projeções de despesas futuras).
- A equipe necessária para reabertura está disponível ou é preciso contratar? Consegue arcar com o custo de contratação agora?
- É possível reduzir a carga horária da equipe fazendo um rodízio com os colaboradores para atender a demanda? Quais os possíveis impactos (financeiro e negócio) se o restaurante não for aberto neste momento?
- Está operando delivery e/ou take out? Ao reabrir o salão, consegue manter esta estrutura funcionando com o mesmo número de funcionários?
- Simule cenários de níveis de faturamento até atingir o mesmo patamar que possuía antes. Se o faturamento for de 20%, 40% ou 60%, qual a equipe é preciso ter para operar?
- Analise a possibilidade de trabalhar apenas um turno e reduzir custos operacionais de abrir em horário normal, assim você pode sentir a demanda de clientes e definir abrir só aos finais de semana ou quando sentir a normalização do movimento da sua clientela.
- Envolve o time na mudança, ouça conselhos, ideias, sugestões.... Lembre-se, eles que operam seu negócio!



## Reavaliando a gestão de compras

- Realize uma contagem de estoque e atualize o inventário em seu sistema de gestão. Avalie se os produtos disponíveis em estoque serão utilizados no cardápio de reabertura do restaurante.
- Busque ampliar os prazos de pagamento com fornecedores superiores aos seus prazos de consumo para não precisar de mais capital de giro.
- Faça um levantamento de todas as suas contas - vencidas e a vencer. Busque renegociar com todos os fornecedores descontos e prazos maiores de pagamento. Isto diminui a sua necessidade de capital de giro para tocar o seu dia a dia.
- Busque informações de número de rotas de entrega e volumes mínimos com os fornecedores nesse momento.
- Procure ter em estoque o suficiente para reabrir o restaurante e operar pelos primeiros 3 ou 4 dias. Assim você poderá fazer o próximo pedido após a reabertura, já com uma visão melhor da demanda/vendas.
- Avalie a necessidade de aquisição de insumos exclusivos e/ou personalizados neste primeiro momento (como embalagens para o delivery ou o pegue e leve, por exemplo). Este itens demandam alto investimento para altos volumes em estoque, o que compromete o fluxo de caixa com saídas expressivas.
- Se necessário, negocie com o fornecedor o parcelamento do primeiro pedido. Negocie um enxoval para o retorno da operação, ou seja, uma primeira compra "de graça".

- Avalie os custos de entrega de mercadorias e o adicione ao custo das próprias mercadorias para tomar a decisão de compras. Compras pequenas podem não valer a pena por aumentar o custo total, podendo sair mais caro do que tomar um empréstimo para capital de giro.
- Avalie a cesta de compras em cada um dos fornecedores. Muitas vezes o preço de alguns produtos pode variar, mas a compra da cesta completa possibilita melhores negociações.
- Realize cotações em 3 diferentes fornecedores e avalie o preço de compra dos insumos X o rendimento dos mesmos.
- Avalie fazer as reposições de compras duas a três vezes por semana para reduzir o comprometimento de capital de giro. Lembre-se, isso é uma média... Existem produtos diários (hortifruti, pães, carnes do açougue) e outros com maior tempo de entrega ou volumes mínimos (embalagens personalizadas, produtos exclusivos).
- Monitore o estoque. Avalie a quantidade disponível, a validade e armazenagem destes produtos diariamente.
- Um estoque de segurança reduzido requer o máximo de atenção para não faltar nada.

**Você sabia?** Na **Rede Abrasel** você pode encontrar mais informações e trocar experiências com outros donos de bares e restaurantes de sua cidade. Além disso, você encontra cartilhas, notícias e orientações para vencer a crise. Acesse **[redeabrasel.com.br](http://redeabrasel.com.br)** e faça seu cadastro!

## Outras medidas e dicas

- Foi negociada a suspensão ou redução de valores nos contratos de aluguel, prestação de serviços, contratos fixos (dedetização, recolhimento de lixo), fornecimento de serviços públicos? Quais os valores que já estão comprometidos na reabertura?
- Não espere uma solução mágica, o momento pede forte união entre as áreas operacional e financeira da empresa, pois só com gerenciamento muito próximo dos setores é possível conduzir com prudência as finanças da empresa.
- Os restaurantes não estão com reservas para gastar. Comprar volumes mínimos significa baixo desembolso financeiro. Ou seja: compre o mínimo, o essencial, até que seu fluxo de caixa volte ao normal.
- Na retomada você vai precisar comprar dos seus fornecedores para compor seu estoque. Faça uma pesquisa se seu crédito com eles está com sinal verde.
- Priorize e se comprometa no longo prazo com fornecedores que te ajudarem agora, mantenha sua fidelidade.
- Lembre-se que alguns fornecedores quebraram. Na crise existe a oportunidade de surgirem novos fornecedores querendo investir em parceiros - pode ser que eles abram linhas de crédito com prazos mais estendidos e quem sabe até com bonificação de produtos. Fique atento.

# 3

## Gestão da Operação

A reabertura exige uma avaliação criteriosa da operação, para que ela seja ajustada às condições de mercado. Os protocolos de segurança podem restringir a capacidade de atendimento. Mas, de todo modo, o que se espera é uma retomada também da confiança do consumidor. Então é muito importante repensar diversos itens, da formação do cardápio ao marketing digital. **E a todo momento revisar o aspecto financeiro.**

Pense em possíveis impactos de mudanças, como:

- modelo de serviço com menos custos
- operação mais simples e cardápio mais enxuto
- outros canais de vendas para agregar faturamento

### Antes da reabertura

- Concentre seus esforços em preparar o time para todas as mudanças que serão enfrentadas neste período inicial.
- Verifique as principais mudanças que deverão ser implantadas na operação. Inicie o preparo da equipe por estes pontos.
- Reforce a noção de que é preciso evitar desperdícios e rever custos o tempo todo.

- Estabeleça uma meta de faturamento diária, semanal e mensal. Ao analisar o cenário e tomar a decisão de reabrir o estabelecimento, você deverá estabelecer metas claras que deverão nortear as suas próximas ações.

## De portas abertas

- Avalie o faturamento realizado por faixa de horário (almoço, jantar, happy hour etc) e por canal de vendas diariamente, semanalmente e mensalmente.
- Monitore o número de clientes recebidos por faixa de horário e o tíquete médio consumido. O fluxo será de extrema importância para eventuais ajustes de rota.
- Analise a produtividade da equipe de salão. Avalie o número de **itens por tíquete da sua equipe** e retreine a equipe para a venda sugestiva, se necessário.
- Controle o desperdício no que será descartado diariamente. Pese todos os produtos e registre esta informação no seu sistema de gestão.
- Controle os custos dos pratos que estão sendo vendidos. Revise a ficha técnica a cada ciclo de compras e monitore as perdas para garantir que o rendimento está correto.
- Acompanhe a produtividade dos seus funcionários. Faça reuniões periódicas e rápidas para dar voz ao seu time.
- Avalie trabalhar com o conceito de “prato do dia”. Desta forma, você otimiza o processo produtivo e agiliza o serviço.

# Revisão de cardápio

- Inicie pela revisão da sua oferta.
- Faça uma análise de venda de todos os produtos do cardápio. Avalie do item mais vendido para o menos vendido em faturamento.
- Selecione os pratos que compõe 80% da vendas do restaurante.
- Possui a ficha técnica e o **cálculo de CMV** (Custo Mercadoria Vendida) de todos os pratos do seu cardápio? Se não, avalie fazê-las neste momento para ter clareza da composição destes custos.
- Analise com cuidado o CMV dos pratos mais vendidos, ou seja, compreenda quais os pratos que deixam maior margem para o restaurante em reais.
- Avalie se os pratos que refletem a “cara” do restaurante estão contemplados na análise acima. Se não, vale incluí-los!
- Avalie a complexidade nos processos de pré-preparo e finalização dos pratos selecionados.
- Avalie os **insumos que são exclusivos** para um único prato, selecione esses pratos para serem retirados do cardápio.
- Se o prato com insumo exclusivo é essencial, crie ou adapte outro prato com esse insumo.

- Ter o maior e mais diversificado cardápio nesse momento não é o maior diferencial... O maior diferencial é ser **ágil, enxuto, eficaz e ter resultado**.
- Faça a revisão e a otimização do menu.
- Considere insumos que podem simplificar a produção de alguns pratos e reduzir o impacto na equipe operacional. Ex: tomate in natura para preparo de molho X molho de tomate.
- Sempre avalie o rendimento dos insumos em um preparo para custear adequadamente os pratos.

## Reavaliação permanente da operação

- Neste momento é muito importante ter consciência de que o faturamento poderá sofrer redução e compreender qual o volume de venda possível para cada momento de consumo, pois será necessária a revisão do planejamento operacional dia a dia.
- Reflita sobre suas antigas características de venda: em qual parte do dia sua venda estava concentrada? Almoço executivo, happy hour, jantar de lazer familiar, eventos, etc.
- Ao ter clareza do cardápio, do potencial de vendas e dos turnos que irá operar, avalie se a quantidade de pessoas na cozinha deverá ser reduzida.
- Quanto maior o potencial de faturamento e o grau de complexidade do cardápio a ser produzido, maior o número de funcionários na cozinha.

- Avalie se precisa de grupos completos em cada turno, ou seja, todos precisam entrar junto cedo ou é possível ter flexibilidade para ter funcionários que cubram mais de um turno.
- Se optou pela MP 936, avalie a carga horária disponível de cada integrante da sua equipe e então crie a escala de trabalho.
- Planeje o trabalho da cozinha por praça, levando em consideração o novo cardápio, os novos processos e o novo volume de venda.
- Ao construir o novo plano de atendimento e operação, avalie o perfil de todos os funcionários. Compreenda as posições que sofrerão maior pressão por produtividade e considere aqueles que poderão responder bem à demanda.
- **Treine novamente** a equipe para o novo momento. Ter clareza e confiança no que irá fazer deixará a equipe mais ágil, assertiva, com menos erros e desgastes.
- Lembre-se: toda mudança é desafiadora.
- Acompanhe se as mudanças planejadas, treinadas e implantadas estão dando certo.
- Critique, revise, faça readequações, não tenha medo de corrigir. Busque a excelência da mudança! Provavelmente você não acertará de primeira, mas é sempre possível aperfeiçoar.



# Marketing e relação com clientes

- Não deixe de oferecer todas as categorias pertinentes à refeição e ao momento. Exemplo: um casal jantando sem filhos pode consumir uma entrada com um drinque, um prato principal com uma garrafa de vinho e uma sobremesa com café, ou simplesmente um prato principal com dois refrigerantes.
- **Pense na comunidade.** Cada vez mais os clientes estarão engajados com marcas responsáveis e preocupadas com o bem-estar comum. Construa um hábito de relacionamento.
- Pense na fidelização do seu cliente. Como fazer com que ele se sinta satisfeito, seguro, acolhido e com isso aumente a frequência e a o tempo de permanência no restaurante.
- Não deixe o delivery de lado. Se já implantou, continue, se não implantou, planeje a implantação.
- Esse canal veio para ficar e cada vez mais será relevante para o seu resultado. Avalie opções de plataformas próprias.
- Provavelmente seu cliente está com saudades de consumir seu prato favorito, feito na hora. **Promova!**
- Crie desejo, com fotos atrativas, para que o cliente visite e mate a saudade do seu restaurante.
- Venda direto na redondeza por WhatsApp, fazendo entrega em escritórios e consultórios assim aumentando a comunicação direta com seu cliente.
- Implante uma pesquisa de satisfação com os clientes. Se possível, por QR Code, para que ele responda no celular na hora.

- Prepare uma comunicação clara e uniforme. Reforce que o restaurante está aberto, consciente e preparado para atender com altos padrões de segurança e higiene.
- Explore todos os canais: redes sociais, site, clientes cadastrados, vizinhança e outros possíveis canais disponíveis para reforçar que o restaurante está aberto e seguro.
- Pense na **jornada do consumidor**. Faça comunicações para os que já são seus clientes fiéis, os que não são seus clientes e os que você precisa recuperar pós-pandemia.
- Humanize! Pessoas falam com pessoas.
- Tenha um rosto (ou vários rostos) que fala com o cliente e transmite a segurança necessária, mas sempre atento aos protocolos de distanciamento social.
- Pense nas diferentes partes do dia. Elabore ofertas atrativas para os variados momentos (café, almoço, jantar) e maximize as vendas do seu restaurante.
- Monte combos. De acordo com as categorias do seu cardápio, pense em combinações de prato, bebida e acompanhamento (talvez sobremesa) que aumentem seu **tíquete médio** e, conseqüentemente, sua venda.
- Crie promoções que façam com que o consumidor seja atraído para seu restaurante e comunique isso. Uma vez dentro, faça venda sugestiva e aumente os itens na bandeja.
- Construa sua mensagem de reabertura de forma alegre e otimista! Convide seus clientes a voltar.

# Gestão da Segurança

Saúde e higiene sempre foram pontos de atenção para quem trabalha no setor de bares e restaurantes. Evitar contaminação por vírus e bactérias e manter tudo higienizado são práticas do dia-a-dia nesses negócios. Mas hoje é preciso **redobrar os cuidados** não só na operação de cozinha, salão e demais ambientes como também nas relações entre as pessoas. É preciso ter novas regras de convivência entre os funcionários, entre funcionários e clientes e também nas relações cliente-cliente dentro do estabelecimento. Este roteiro segue orientações para uma reabertura segura, seguindo recomendações da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e da OMS (Organização Mundial da Saúde), assim que for permitida.

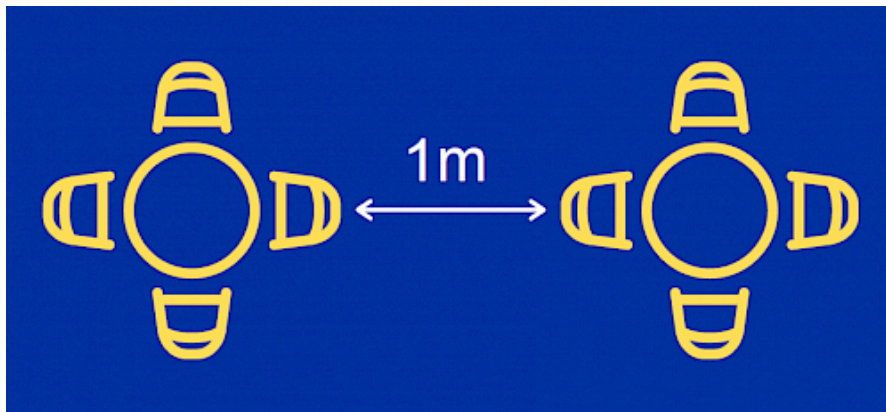
## A segurança deve ir além dos protocolos obrigatórios, para trazer confiança ao cliente

As novas exigências de segurança (que vão além dos procedimentos normais aos quais os bares e restaurantes estão acostumados) têm variado de cidade para cidade. Você já checkou quais são as regras locais e viu como elas podem influir no resultado do negócio, principalmente as que trazem redução de faturamento (a carga menor no salão, por exemplo) ou custos extras. A seguir, você verá as regras mais comuns que têm sido adotadas por prefeituras de todo o país. Muitas delas se aplicam na sua cidade. No entanto, algumas **não serão obrigatórias**, mas você deve ter em mente que todo esforço deve ser feito para não só para atender à legislação, mas também para resgatar a confiança dos clientes.

# Adequação das Instalações

## Você tem a infraestrutura necessária?

- Repense a capacidade de público do estabelecimento, de modo que seja possível uma separação mínima de um metro entre mesas e cadeiras ocupadas. Para reorganizar o salão e garantir a separação, sem remover mesas, você pode marcar com um X as que não devem ser ocupadas (e, se possível, recolher as cadeiras).



- Promova o distanciamento de 1 m entre pessoas nas filas na entrada ou para o pagamento. Você pode, por exemplo, fazer marcações no chão com essa distância. Estabelecer o distanciamento também vale para o pessoal da cozinha e, se possível, divida em turnos o trabalho, para que menos gente fique na cozinha ao mesmo tempo.
- Disponibilize álcool em gel 70% para os clientes, na entrada e em pontos estratégicos do estabelecimento.
- Nos bares, as mesas compostas por amigos ou familiares mostram que eles têm convivência e assumem saber que é seguro estarem juntos. Deste modo, é possível servir porções ou bebidas em garrafas. Oriente os clientes para que evitem sentar na mesa com desconhecidos.

- Reforce a higienização do piso e de superfícies com detergente e sanitizantes adequados, seguindo as orientações do fabricante. Existem no mercado produtos químicos 2 em 1, ou seja, detergente e sanitizante juntos no mesmo produto.
- As lixeiras devem ser providas de tampa e pedal, nunca com acionamento manual - e precisam ser mantidas higienizadas diariamente.
- Dê preferência à ventilação natural do ambiente. No caso do uso de ar-condicionado, faça manutenção e limpe os filtros todo dia.
- Mantenha as saboneteiras e toalheiros dos lavatórios dos clientes abastecidos de sabonete líquido, papel toalha descartável e, se possível, **álcool em gel 70%**. O mesmo para os banheiros dos colaboradores.
- Realize o controle de entrada e saída dos clientes a fim de evitar aglomerações.
- Repense o modelo de seu cardápio. Se não for possível abolir o menu físico (escrevendo os itens em uma lousa, por exemplo), prepare um modelo plastificado, que possa ser higienizado após o uso. Outra ideia é ter um **cardápio digital**, que o cliente pode acessar lendo um QR Code (colocado nas mesas plastificado, para facilitar a limpeza e acesso dos clientes) pelo celular.
- Realize a limpeza e desinfecção de objetos e superfícies que sejam tocados com frequência, utilizando água e sabão ou com álcool. As mesas e cadeiras dos clientes devem ser higienizadas após cada refeição. Não deixe em cima das mesas porta-guardanapos, paliteiro e saleiro, esses itens devem ser retirados. Os banheiros devem ser limpos de hora em hora.

# Cuidados com os funcionários

- As pessoas devem ser o centro do seu cuidado. Elas precisam de toda a atenção. Cuide da saúde física e mental dos funcionários. Esteja próximo para dar confiança e segurança e lembre-se sempre que **trabalho em equipe é fundamental**. Cuide para que seus funcionários não trabalhem se apresentarem os sintomas da Covid-19, como febre e tosse.
- Faça reuniões de alinhamento todo dia. Use a ferramenta do DDS (Diálogo Diário de Segurança) e dê um reforço sobre as medidas para os colaboradores. É importante reservar meia hora para ouvir a todos sobre as impressões no atendimento aos clientes, assim procedimentos que trazem ruído são corrigidos e a percepção de conforto e segurança aumenta.
- Fale da importância da distância de 1m entre os funcionários na área de produção e reforce a **necessidade de manter distância** segura e evitar o contato com os clientes. Demonstre que é possível ser amistoso sem abraços ou apertos de mão.
- Oriente os funcionários para que evitem conversas desnecessárias. Informe a eles sobre as atualizações diárias da situação da pandemia e não deixe que as *fake news* (notícias falsas) tomem conta do noticiário interno. Você pode designar um funcionário para repassar as informações aos colegas. Todo dia um colaborador diferente pode ser o encarregado, isso reforça o espírito de equipe.

**Você sabia?** Na Rede Abrasel você pode encontrar mais informações e trocar experiências com outros donos de bares e restaurantes de sua cidade. Acesse [redeabrasel.com.br](http://redeabrasel.com.br) e faça seu cadastro!

# Cuidados com os clientes

- Comunicação é essencial. Não basta adotar as medidas. Informe aos clientes que o **seu estabelecimento é comprometido com as boas práticas** e com a segurança, para que eles se sintam seguros.
- Treine a equipe para falar sobre as medidas de segurança, utilize cartazes no salão e nos banheiros. Também faça a comunicação no site e/ou redes sociais.
- Informe aos clientes sobre a importância de evitar o compartilhamento de talheres, copos e outros objetos à mesa (como o telefone celular). Coloque um cartaz alertando que clientes com sintomas (febre, tosse) **não devem permanecer no restaurante.**
- Nos banheiros e lavatórios, coloque cartazes com instruções sobre a lavagem correta das mãos e sobre o uso do álcool em gel. Também informe se a legislação local exigir que os clientes usem máscara ao entrar no restaurante ou se servir.

**Você sabia?** Na Rede Abrasel você encontra diversos cartazes para comunicação com o público. É só baixar, imprimir e colocar em lugar visível. Os temas vão da lavagem correta das mãos à comunicação sobre os sintomas da Covid-19. Acesse [redeabrasel.com.br](https://redeabrasel.com.br) e baixe!



# Segurança nos pagamentos

O momento de pagar traz um contato natural entre clientes e funcionários - e pode permitir o contágio. Veja alguns cuidados:

- Organize a fila de pagamento respeitando a distância de um metro entre as pessoas.
- Dê preferência e oriente os clientes a fazer o pagamento preferencialmente com cartões de crédito, débito, vale-refeição ou por aproximação do celular.
- Evite pagamentos com notas e moedas, que oferecem maior risco de contaminação.
- Cubra a maquininha com filme plástico, para facilitar a higienização após o uso. Se possível, instale uma barreira de acrílico no caixa. Coloque um recipiente com álcool em gel 70% no caixa para clientes.
- Procure se informar sobre o pagamento por aproximação ou por aplicativos que usam QR Code. É preciso treinar os funcionários que receberão os pagamentos para que não existam dúvidas.

**Você sabia?** Na **Rede Abrasel** você encontra uma comunidade só sobre meios de pagamento, onde donos de bares e restaurantes como você trocam informações sobre as novidades, as melhores opções em cada cidade, além de esclarecer dúvidas. Entre na Rede Abrasel e descubra um mundo novo de informação e produtividade. Basta acessar: **redeabrasel.com.br**.



## Restaurantes a quilo

Os buffets a quilo representam 60% dos pequenos restaurantes no Brasil. Vale reforçar que segundo a ANVISA e a OMS, os alimentos não transmitem o vírus da Covid-19. No entanto adaptar os procedimentos neste tipo de estabelecimento é vital para manter a confiança dos clientes. Considere algumas mudanças:

- Disponibilize luvas descartáveis de plástico ou, se não for possível, guardanapos de papel na entrada do buffets, para que os clientes se sirvam.
- Considere a possibilidade de colocar um funcionário servindo os clientes.
- Coloque recipiente com álcool em gel 70% na entrada do buffet.
- Os alimentos no buffet devem ser cobertos com protetores salivares com fechamentos laterais e frontal.
- Ofereça talheres higienizados em embalagens individuais (ou talheres descartáveis), além de manter os pratos, copos e demais utensílios protegidos.
- Na fila, faça marcações no chão com a distância de 1m entre as pessoas.
- Disponha os temperos (como sal, azeite, molhos prontos e vinagre) em sachês.
- Repense o cardápio para a nova situação.

# abrase

redeabrasel.com.br

em parceria com



apoio

