




**Finché**  
coquetelaria

 finche\_coquetelaria

 [www.finche.com.br](http://www.finche.com.br)  
[luca@finche.com.br](mailto:luca@finche.com.br)

Finché

 /finche.eventos

 +55 27 3325.5051  
+55 27 9 8118.8892

# Treinamento Finché

2016



# Completa

## Finché

A Finché é uma empresa atuante no mercado desde 2006 e hoje conta com 6 produtos elaborados para o setor de eventos e hotelaria:



**Finché**  
coquetelaria

1. Coquetelaria para eventos do tipo “open bar”;
2. Consultoria para bares e restaurantes;
3. Aulas, oficinas e palestras sobre coquetelaria;
4. Aulas no formato “happy-hour” / “aula-show” : tem como objetivo ensinar aos participantes o preparo de coquetéis, em uma aula dinâmica e descontraída. Funciona como ferramenta de integração entre a empresa e seus franquizados, clientes ou colaboradores;
5. Logística para comercialização de produtos para eventos de grande porte [ shows e micaretas ];
6. Representação comercial [ bebidas ] ações de marketing para lançamento ou divulgação de produtos. Atualmente representamos a Indústria Reggiani, que possui as marcas Start [ energético ] e Ice Off.

O nome [ pronuncia-se finkê ] é uma palavra italiana que pode ser traduzida para o português como “até que, até quando ou antes que” [ conjunção subordinativa temporal ].

Finché foi a palavra escolhida para definir o principal item, entre outros que formam a missão da nossa empresa: aprimoramento constante dos nossos produtos e serviços “antes que” fiquem obsoletos.

## O bartender

É o profissional que trabalha em bares, restaurantes e boates. É o cartão de visitas de qualquer estabelecimento, portanto, tem que ser altamente qualificado para exercer tal função. O estilo do bartender também é muito importante e deve se adequar ao tipo de estabelecimento onde ele trabalha.

**Clássico:** Normalmente trabalha em locais onde a postura e a discrição são muito importantes. Conhece todos os coquetéis internacionais e utiliza guarnições e decorações para valorizar ainda mais os seus coquetéis. A IBA (International Bartenders Association) regulamenta e supervisiona o seu trabalho.

**Freestyle:** Estilo americano de trabalho, difundido no mundo inteiro pela rede de restaurantes T.G.I. Fridays. O cliente é tratado como um convidado de uma festa onde os Freestyle Bartenders fazem de tudo para agradar e surpreender os convidados, utilizando mágicas, truques de balcão, desafios e FLAIR (malabarismo com objetos do bar).

### Qualidades do Bartender

O bartender deve ser simpático com todas as pessoas, atencioso com clientes e colegas de trabalho. Ser humilde e esforçado porque nunca sabe tudo e sempre tem alguma coisa para aprender. **Precisa ter rapidez, limpeza e organização para que seu local de trabalho esteja sempre limpo e em ordem para que seus clientes sejam sempre bem atendidos.**

Deve transmitir confiança e profissionalismo para clientes e colegas de trabalho, pois só assim será respeitado e admirado;

A agilidade é uma qualidade indispensável ao bartender, pois terá que preparar inúmeros e coquetéis. Para o coordenador de bar, liderança e iniciativa serão importantes na hora de comandar uma equipe ou gerenciar um estabelecimento. O bartender com criatividade é diferenciado, não se prende ao preparo dos coquetéis que já existem e procura criar suas próprias receitas.

## Responsabilidade e funções nos eventos [ dentro da Finché ]

### Antes do evento

- Todo o material é separado no estoque com antecipação. A intenção é a que este material volte no mesmo modelo de organização para facilitar a manutenção: Material para as praças de atendimento, material da copa/cozinha, bebidas alcoólicas, sucos, material descartável, copos.

---

### No dia do evento - Primeiras ações

- Chegar no horário combinado e se houver a possibilidade de falta ou atraso, avisar com o máximo de antecedência [ para o coordenador de bar ] para que possamos tomar as devidas providências. Estamos com alguns problemas com o atraso dos bartenders nos dias em que precisamos chegar no horário de pico (trânsito). Assim que chegar, fazer as tarefas com o máximo de atenção e rapidez;
- Na montagem do evento, tomar cuidado ao circular no cerimonial com os balcões ou caixas - não sujar ou marcar tapetes e afins;
- Logo no início, as tarefas devem ser divididas e administradas pelo CHEFE DE BAR. O correto é fazer uma reunião rápida para passar as principais informações sobre o evento e distribuir as principais funções;
- O CHEFE DO BAR deve conferir no borderaux e com o buffet : número de convidados, início / fim do evento - qualquer mudança deve ser informada para saber o que será feito;
- Agilizar o lanche [ de preferência ligar para alguém que faça entrega ]. Ter em mãos todos os telefones de lojas de lanche próximas aos eventos e compartilhar isso com a equipe. Ter o telefone de todos os integrantes também é fundamental.

### No dia do evento - Ações para a montagem e organização

Basicamente as tarefas ficam divididas entre o BAR e a COPA

## BAR

- 1 - Verificar se falta alguma coisa [ bebidas, gelo, ingredientes, copos, canudos, outros ] para a montagem do bar. Para isso temos um CHECKLIST / BORDERAUX para conferência de destilados, licores, xaropes, condimentos, frutas e utensílios de bar e cozinha. Use o cardápio para reforçar esta conferência;
- 2 - Condicionar os xaropes artesanais, tônica, água com gás no gelo - são perecíveis. O mesmo quando utilizarmos espumas [ clara de ovo pasteurizada e sifão devem ir para o gelo ];
- 3 - Cada caixa de utensílios de bar está dimensionada para a montagem de DUAS estações de trabalho. Esse material é de responsabilidade de toda a equipe **e o que sumir DEVE SER PAGO NA HORA, RATEADO POR TODOS e INFORMADO DE FORMA CLARA PARA A EMPRESA.** Verifique se ela o material está de acordo com o que está descrito na caixa para que não existam contratemplos.  
Estamos conferindo essas caixas no estoque após o evento.  
**Guarde todos os materiais que não forem utilizados na caixa de utensílios para evitar perdas -**
- 4 - **NÃO GUARDAR O BORDERAUX EM QUALQUER LUGAR. Ele é o nosso documento mais importante** - não devemos sujá-lo, rasurá-lo ou amassá-lo. Guarde o borderaux em um saco plástico onde não tenha umidade. Nunca fique com o borderaux, nunca levar para casa.

## 5 - Montar o bar e preparar a MISE EN PLACE (arrumação da estação de trabalho).

- Preferência montar a parte de cima do balcão primeiro. Para quem vê de fora [ ou precisa tirar fotos do evento ] o bar deve estar montado o mais rápido possível;

- **Não devemos deixar expostas caixas de montagem (as de feira ou papelão).** Lembre-se, quando chegamos, o evento geralmente já está montado pelo decorador e os profissionais de fotografia já estão tirando fotos.

Estas caixas não podem aparecer de jeito nenhum. Este é o motivo da preferência por montar a parte superior do balcão primeiro. Em alguns eventos, a família do aniversariante chega antes dos convidados para tirar fotos;

- **A equipe deve estar uniformizada mais de uma hora antes do início do evento. Tivemos alguns problemas recentes com a cerimonialista ligando para a empresa solicitando que os bartenders fossem colocar o uniforme.**

Este problema é recorrente e devemos eliminá-lo. Lembre-se que o evento já está montado na maior parte das vezes que chegamos para trabalhar.

- **NÃO VÁ DE CHINELO E BERMUDA.** Vá com a calça social e sapato. Até mesmo os eventos que são feitos em outras cidades, temos que **ir de tênis e calça jeans** para a montagem - os cerimoniais estão exigindo isso durante a montagem dos eventos com a intenção de evitar acidentes.

- Limpar as garrafas - guardar as tampas e rolhas na caixa de utensílios;

- Os cartões da empresa devem ficar em poder do chefe de bar. No fim do evento, deve ser colocado na caixa de utensílios - dentro de sacos de alimento - protegidos da umidade;

- Na hora de organizar a parte interna do balcão, deixar um estoque mínimo EM CADA PRAÇA, com os materiais mais utilizados [ vodka por exemplo ]. Isso evita a circulação desnecessária dentro do bar e reduz o cansaço físico / mental. O restante do material deverá ser guardado de forma organizada em um local para que todos possam ter acesso. TODOS os bartenders devem saber onde estão os materiais de reserva;

## COPA

1- O material de cozinha deve ser conferido pelo barback com a supervisão do chefe de bar.

2 - Ao higienizar e cortar frutas:

- Usar toucas e luvas [ muito importante ];

- Lavar bem as frutas e hortaliças - cortar as frutas de acordo com o ensinado pela Finché. Se tiver alguma dúvida pergunte para o chefe de bar. Temos uma forma de trabalho e a mesma deve ser seguida por todos;

- Não jogar restos de frutas na pia [ NUNCA ], sempre ter um lixo por perto. Sempre higienizar as mãos, principalmente após tocar ou manusear o lixo;

3 - Ver se todos os copos estão limpos e esterilizados;

4 - Enxugar e guardar os utensílios que não serão mais utilizados;

5 - O copeiro deve usar uma proteção dentro da pia, para evitar entupimentos e separar o lixo sólido.

---

# FOTOS

Gostaria de ressaltar a importância de tirar boas fotos dos coquetéis e da equipe para que possam ser divulgadas nas redes sociais. Devem ser tiradas o mais rápido possível para não serem publicadas muito tarde ou após o evento. **Quero que entendam que isso agora faz parte do nosso trabalho.**

A importância de ter boas fotos é a divulgação e a captação de novos clientes. Isso é bom para toda a equipe.

Evitar postá-las no grupo para não gerar informações desnecessárias. As fotos são fundamentais para a divulgação da empresa;

## Durante o trabalho

- Manter as estações de trabalho sempre limpas e organizadas. **Ao retirar algum item do lugar, colocá-lo no lugar logo após o seu uso.**

- Durante o preparo dos coquetéis:

1 - Fazer os coquetéis utilizando a medida certa. Todos devem estudar as receitas. Isso evitará desperdícios e aumentará a eficiência da equipe como um todo;

2 - Manusear a garrafa e a coqueteleira sempre de forma correta. Preocupar-se com a estética na hora de manusear estes objetos. Qualquer dúvida, falar com o chefe de bar.

3 - Caso não esteja seguro, treine. Não serão admitidas desculpas por não fazer o trabalho da forma correta. O chefe de bar deve informar à empresa caso isso aconteça. Estamos em um grupo e todos devem manter um padrão de trabalho para o bem estar de todos;

4 - Fazer alguma coisa quando o bar não estiver movimentado. Evitar ficar parado, encostado ou fazer rodas para conversar. Limpar o balcão, o chão, a estação de trabalho, jogar lixo fora, começar a recolher alguma estação de trabalho para ser lavada, etc;

5 - Evitar jogar gelo ou água no lixo - em último caso colocar dois sacos na lixeira e não deixar acumular muito lixo;

- Tomar cuidado ao transitar com materiais / objetos da copa para o bar - fazer isso com o máximo de discrição possível. Cuidado ao tirar o lixo do bar - há a possibilidade de sujar o chão do cerimonial e isso não pode acontecer;

- Não pedimos para desligar o celular mas exigimos que ele **NÃO SEJA UTILIZADO DURANTE O TRABALHO**. Utilize apenas em caso de emergência ou se for relacionado ao trabalho.

- Nos últimos eventos continuo acompanhando a questão do atendimento e vejo algumas pessoas deixando de falar adequadamente com o cliente. «Boa noite e obrigado» são palavras a serem inseridas com mais frequência em nosso vocabulário na hora do trabalho. Outra ação que deve ser monitorada e corrigida pelo chefe de bar.

---

## Finalizando o trabalho

- Tente iniciar esse trabalho **UMA HORA** antes de acabar o evento, dependendo da situação, inicie antes;

- Iniciar o recolhimento das praças **COM CALMA** - não deixar o balcão vazio. Nunca deixar o cliente esperando por isso - sempre devemos ter alguém para o atendimento e caso o movimento apertar, **pare o recolhimento e dê atenção para o cliente.**

Recolha os utensílios **DEVAGAR, NÃO DEIXAR GRANDES ESPAÇOS VAZIOS** no bar;

- Lavar bem os utensílios e tentar secá-los o máximo que puder. Deixar os utensílios organizados dentro da caixa preta [ o mesmo com o material de cozinha - responsabilidade do barback ];
- Guardar bebidas alcoólicas e sucos de forma organizada dentro das caixas de feira. Isso também serve para o material descartável [ canudos, guardanapos, outros ];
- Colocar o conteúdo dos galeteiros nas garrafas grandes ou tapá-los com UMA ROLHA;
- PRODUTOS ABERTOS / PERECÍVEIS devem ser bem sinalizados e LACRADOS COM FITA ADESIVA [ sucos, geléias, refrigerantes, bebidas fermentadas, clara de ovo ];
- Não deixar açúcar ou sucos no store in pour. Colocá-lo em um saco de alimentos reforçado ou voltar com o conteúdo do suco para a caixinha;
- Miudezas devem ser organizadas em sacos de alimentos: biqueiras, rolhas, cartões, mini pregadores, palitos de decoração, cartões de visita, canudos, guardanapos, outros;
- Confira os utensílios com atenção, caso houver perda o valor deve ser rateado POR TODA A EQUIPE. Caso exista QUEBRA, o objeto deve ser guardado e sinalizado para ser apresentado e conferido no estoque da Finché;
- Jogar o lixo no lugar certo. Não deixá-lo em qualquer lugar;
- Fazer recibos de pagamento e deixá-los junto com o borderaux;
- **Os uniformes devem ser entregues e protegidos dentro de um saco plástico.** Deixe os uniformes dentro da caixa de utensílios. **O pagamento será feito mediante entrega do uniforme.**
- O BORDERAUX é um DOCUMENTO. Deve ser preenchido adequadamente com todos os dados relevantes ao evento. O que estiver fora do normal deve ser relatado e comunicado. Questões de comportamento da equipe também devem ser relatados. O borderaux deve ser guardado com os utensílios e deve estar protegido para que não venha a ser danificado.

---

### Após o trabalho

- Ter maior participação na Fan page e no Instagram da Finché e da São Boteco - com isso divulgaremos a empresa e teremos mais eventos para todos;
  - Tente reservar um tempo para compartilhar e curtir fotos - convide amigos para que possam curtir a Fan Page.
- Fan Page: [www.facebook.com/finche.eventos](http://www.facebook.com/finche.eventos) / [www.facebook.com/saoboteco/](http://www.facebook.com/saoboteco/)  
Instagram: @finche\_coquetelaria / @saoboteco
- Evitar mensagens desnecessárias no grupo do Watts App

---

### Considerações Gerais

- O chefe de bar deve ter o telefone do MAITRE ou responsável pelo cerimonial. Deve ter o telefone de toda a equipe e de empresas que forneçam lanche próximas a cada local de trabalho. Deve compartilhar isso com os outros chefes de bar;
- Todos devem anotar o telefone do grupo de bartenders e inscrever-se no Watts App da Finché. Estar inscrito no site também é necessário;
- Ter o telefone de agências de táxi e lanchonetes próximas ao local do evento. Peça o lanche com antecedência;

- É dever do bartender saber dos malefícios do consumo excessivo de álcool - Ter sabedoria na hora de ajudar alguém a parar de beber ou observar menores de idade que estejam bebendo / abusando do consumo excessivo de álcool;

### **Comportamento do Bartender**

- O relacionamento entre vocês [ equipe ] é muito importante. Devemos ajudar e respeitar o chefe de bar. Sentir-se feliz por realizar um bom trabalho e o clima dentro do bar deve estar sempre bom [ mas sem exageros ].

Todos nós [ nossos clientes também ] gostamos de freqüentar ambientes agradáveis e ser atendido por pessoas de bem com a vida, dispostos e que gostam do que fazem;

**- O chefe de bar é responsável por manter a disciplina, organizar o trabalho, dividir tarefas, responder pelo grupo e repassar o que aconteceu de errado durante a noite de trabalho;**

- O bartender executa todas as tarefas do bar [ montagem, manutenção e finalização ], faz os coquetéis e o atendimento direto. Deve saber fazer todas as receitas e dominar todo o processo de execução de coquetéis e bebidas.

O bartender deve estudar o processo de produção [ e composição ] das bebidas. Dominá-las é fundamental para que possam criar novos coquetéis e até mesmo dar explicações mais detalhadas para seus clientes;

Um bom site para referência sobre bebidas é o <http://mundodasmarcas.blogspot.com.br/>

- O ajudante de bar é o responsável pela contenção: ajudar na manutenção do bar durante o evento e ajudar a lavar e contar os objetos de bar;

- Portanto, TODOS possuem suas funções e trabalham bastante - gerar conflitos é totalmente desnecessário. **Não quer dizer que o bartender não possa dar uma força na copa ou o copeiro ficar um pouco no bar - não queremos pessoas que tenham este pensamento.**

Precisamos de pessoas com mente aberta e que entendam o valor do respeito mútuo. Que possam manter e cumprir as regras estabelecidas pela empresa sem gerar conflitos desnecessários;

- Uniformes: Calça SOCIAL PRETA LISA e CINTO DE COURO PRETO para homens e CALÇA SOCIAL PRETA LISA para mulheres e isso é de TOTAL IMPORTÂNCIA. Não usar calças com detalhes DIFERENTES ou BRILHANTES ou mesmo calça JEANS ou de COURO (OU PARECIDO). Homens usar camisa social DENTRO da calça [ e com cinto ];

Sapatos PRETOS ENGRAXADOS para homens e SAPATOS / SANDÁLIAS ou SAPATILHAS [ dê preferência para as sapatilhas ] PRETAS E SEM DETALHES para mulheres;

- Não usar relógios, anéis, cordões, pulseiras ou brincos grandes;

- Estar sempre atento, com uma boa postura. Olhos sempre voltados para os clientes para atendê-los o mais rápido possível.

Não falar alto e evitar gestos bruscos;

- EVITAR O USO DE CELULAR - estou acompanhando e vendo que esse é um item a ser corrigido imediatamente. Não é educado usar o celular durante o atendimento, deixe-o no silencioso e só atenda quando preciso for. O chefe de bar deve ficar atento ao seu celular para repassar informações do evento para a direção da empresa;

- Manter as mãos sempre limpas e as unhas cortadas;

### **OBRIGATÓRIO**

- NO INÍCIO DO TRABALHO, SEMPRE CUMPRIMENTAR OS CONVIDADOS.

TODAS as vezes que entregar um coquetel, agradecer ao cliente dizendo OBRIGADO ou SAÚDE.

### **PENSE NISSO:**

1 - Todos gostam e exigem receber um excelente atendimento então porque não fazer o mesmo quando os atendentes somos nós?

2 - Devemos agradecer a todos os convidados. Eles são responsáveis pela existência.;

3 - Tente sempre estabelecer diálogo com o seu cliente - evitar monossílabos.