

S A Z O R

Experiências de Sabor



EXPERT
Restaurantes Empresariais



**INTEGRAÇÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS E
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO**

Região Serrana RS

(Revisão 15)

Expert

SALA DE AULA



EXPERT

Restaurantes Empresariais

www.expertbr.com.br

nosso sabor
TEM HISTÓRIA



Fundada em maio de 2012, sobre o sólido alicerce de uma operação que atuava há 19 anos, a Expert Restaurantes Empresariais marca presença na Região Sul do Brasil consolidando seu posicionamento mercadológico em representar o segmento como a *Grife de Refeições Coletivas*, aliando em sua atuação a inovação e o resgate de conceitos fundamentais ao segmento.

Regional Rio Grande do Sul

A sede administrativa, em Caxias do Sul, localiza-se em uma edificação cuidadosamente projetada para atender o segmento de restaurantes empresariais.

Regional Santa Catarina

Na cidade de Lages, a Coordenação Operacional Regional multiplica os conceitos da Expert aos clientes de Santa Catarina, atendidos nas modalidades de Gestão Direta e Indireta de Restaurantes.



SEDE ADMINISTRATIVA – CAXIAS DO SUL/RS



EXPERT
Restaurantes Empresariais

Diretrizes

NEGÓCIO

Experiências de Sabor.

MISSÃO

Proporcionar soluções customizadas em restaurantes empresariais, nutrindo, fidelizando, agregando valor e crescimento às partes interessadas.

VISÃO

Estar entre as maiores empresas de refeições do estado, até 2018, sendo referência de parceria e profissionalismo.

VALORES

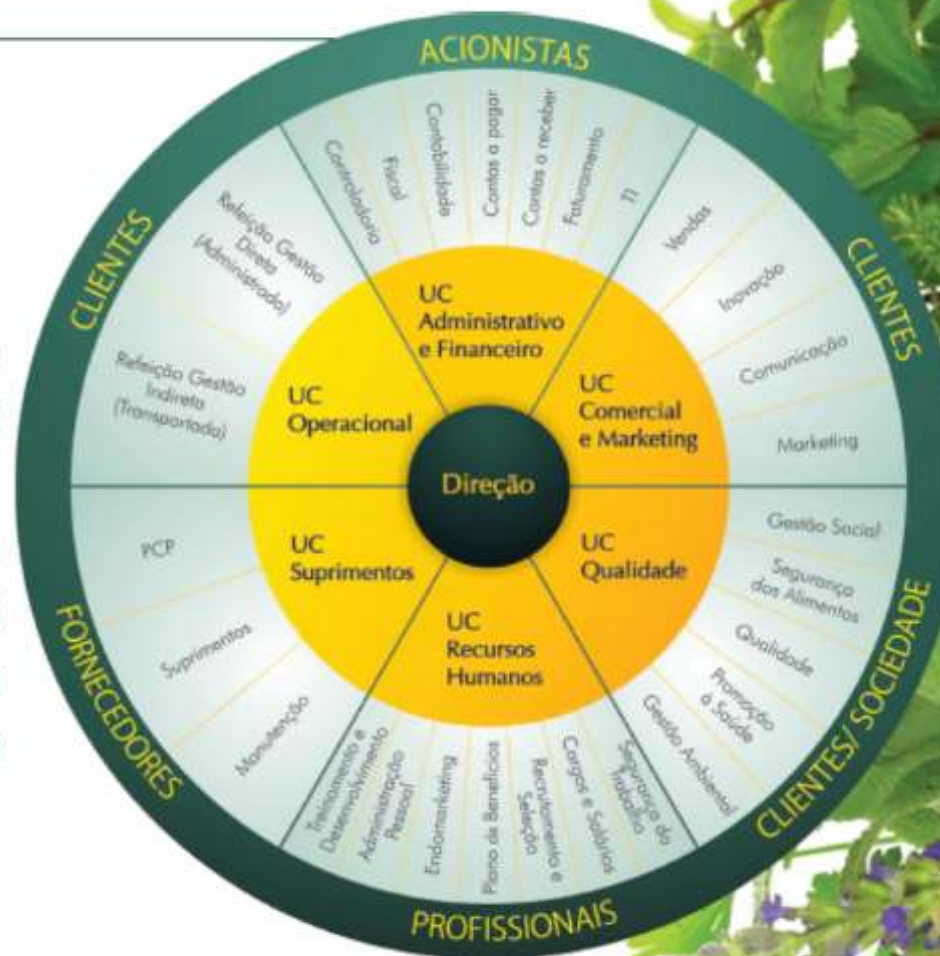
Clientes fidelizados.
Fornecedores com excelência.
Profissionais realizados e comprometidos.
Rentabilidade Sustentável.
Responsabilidade Socioambiental.



estrutura ORGANIZACIONAL

A Expert conta com profissionais capacitados e distribuídos entre as áreas de apoio à operação das unidades de negócio.

Em formato circular, o organograma Expert simboliza a sinergia existente entre as áreas, que através de seus processos visam sempre a melhoria contínua, a satisfação e o benefício de todas as partes interessadas.





DIFERENCIAIS



Experiência e sabor

Proximidade

Estrutura

Imagem

Agilidade

FRAGRÂNCIA EXPERT



EXPERT
Restaurantes Empresariais



SURPREENDA-SE
com nossas

*experiências
de sabor*

Estação^{do}
Sabor



EXPERT
Restaurantes Empresariais



Carro chefe da gastronomia empresarial, com cardápios saudáveis e saborosos, especialmente adequados ao Programa de Alimentação do Trabalhador.

linha de produto
TUDO NO PRATO



Levíssimo

linha de produto
LEVÍSSIMO



Cardápios diversificados de equivalente riqueza nutricional aos demais, destacando-se a reduzida quantidade de sal, gorduras e açúcares.



Linha de lanches e pratos
típicos para fugir da rotina.



linha de produto
DELICIAR-SE



Bomboniere para
comercialização de produtos
industrializados.



linha de produto
CAFÉ & AROMA



Aporte nutricional a partir da
primeira refeição do turno
de trabalho.



linha de produto
TOQUE FINAL



Cardápios de proposta
a la carte dedicados aos
apreciadores da boa culinária
e finalizados na presença
do cliente.



Requinte

linha de produto
REQUINTE



Requinte gastronômico na
combinação de sabor,
beleza e sofisticação.



PROGRAMAS



Programa de desenvolvimento e capacitação dos profissionais a partir de módulos de formação técnica e comportamental. Um calendário anual de treinamentos é planejado para desenvolver profissionais de todos os níveis hierárquicos da organização.

Musicoterapia

Levamos aos profissionais da empresa ações de musicoterapia, onde através de músicas e mensagens diárias, convidamos a equipe a refletir e compartilhar emoções, promovendo envolvimento e bem estar, que se reflete em desenvolvimento de potenciais e engajamento.

DESENVOLVIMENTO DOS PROFISSIONAIS



EXPERT
Restaurantes Empresariais



Programa de promoção à saúde dos clientes internos e externos. Palestras, feiras e folders são cuidadosamente elaborados por profissionais nutricionistas, visando a educação sobre segurança dos alimentos e hábitos alimentares saudáveis, preventivos e corretivos à ocorrência de doenças.



Ações para oportunizar acesso ao mundo do trabalho para jovens em situação de vulnerabilidade social, através de projetos e campanhas sociais em parceria com clientes: combate à fome, combate ao desperdício, arrecadação de agasalhos, brinquedos, entre outros.



Possuímos ações com princípios em desenvolvimento sustentável, tais como: tratamento de efluentes, coleta de água da chuva, reaproveitamento de água tratada, coleta seletiva e destino responsável do óleo de cozinha.



valor AGREGADO

Qualidade da proteína
animal diferenciada

A Expert inova no processo de manipulação de proteína animal, centralizando a manipulação na própria sede da organização. Com uma casa de carnes própria e um rígido controle de qualidade, a Expert leva até seus clientes as melhores carnes refrigeradas, pois elimina a utilização de carnes congeladas.

O sistema à vácuo de embalagem prolonga o tempo de armazenamento da carne refrigerada e acelera intensamente a ação enzimática natural da proteína fresca, o que leva à extensão do amaciamento e melhora as características organolépticas e sensoriais da carne, garantindo assim, mais sabor e maciez.





valor AGREGADO

Logística própria

Os suprimentos são adquiridos através da compra centralizada, com uma vasta opção de fornecedores e sempre em busca dos melhores produtos, com controles de qualidade que acompanham o processo de fabricação e aquisição dos mesmos. São realizadas visitas técnicas aos fornecedores, e toda mercadoria adquirida recebe numeração de lote, garantindo assim a segurança dos consumidores dos nossos produtos.

O centro de distribuição da Expert possui controles especiais no carregamento, transporte e entrega das mercadorias em todas as Unidades de Operações. Para isto, a Expert possui frota própria de caminhões devidamente equipados garantindo, com isso, a segurança e agilidade de suas entregas, que atualmente atendem aos estados do RS e SC.



valor AGREGADO

Projetos de cozinhas e restaurantes

Apoio técnico e assessoramento na elaboração do layout para construção e reforma de restaurantes, através de profissionais capacitados e especializados na operacionalização dos serviços de alimentação.

As tendências de mercado são analisadas, buscando a racionalização de ambientes e otimização de equipamentos e, desta forma, a humanização dos ambientes é elaborada com objetivo de proporcionar praticidade, conforto e agradável sensação de modernidade, adequando o espaço físico ao perfil do usuário.





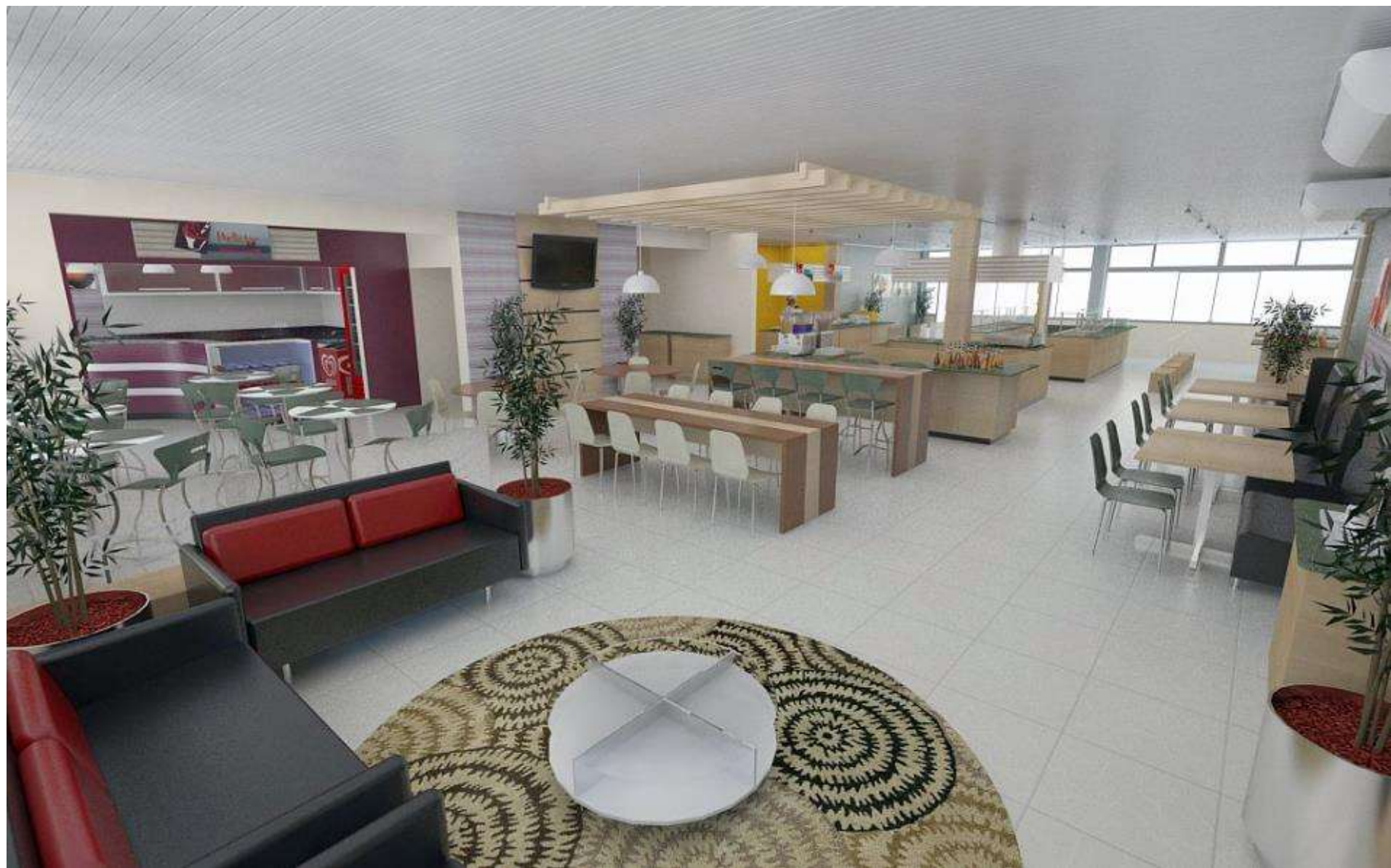
















RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Contrato de Trabalho:

30 dias de experiência, podendo ser renovado por mais 60 dias, visando a melhor adaptação ao trabalho. Caso o profissional já tenha trabalhado na Expert, já entra como efetivo.

Horário de Trabalho:

O horário de trabalho varia conforme o contrato de cada profissional, e está adequado ao atendimento do cliente e ao cumprimento das funções de cada profissional na empresa. Informe-se do seu horário de trabalho e procure cumpri-lo rigorosamente.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Cartão Ponto:

É obrigatório ao profissional registrar seu horário de trabalho no cartão ponto, no início da jornada de trabalho, na saída e no retorno do intervalo, bem como no final do expediente. O registro correto do horário efetivamente trabalhado permite o pagamento integral das horas trabalhadas, inclusive as extraordinárias por ventura realizadas.

O período de apuração do cartão ponto para a Folha de Pagamento é do dia 20 de um mês ao dia 19 do mês seguinte.

Você deve bater ou preencher o cartão ponto apenas quando estiver apto a trabalhar.





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Horas Extras:

As horas extras eventualmente realizadas pelo profissional devem ser previamente autorizadas por seu superior imediato e registradas no Cartão Ponto.

As Horas Extras podem ser:

50% (até 50h mensais);

75%(acima de 50h mensais);

100%(domingos e feriados)





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Faltas e Atrasos:

As faltas e atrasos devem ser comunicadas com antecedência ao superior imediato ou encarregados, a fim de evitar desentendimentos. A falta de um profissional causa transtornos e acúmulo de tarefas para os colegas que estão trabalhando. Por isso, o profissional sempre deve avisar seu superior imediato sobre a falta.

“Faltas injustificadas demonstram desinteresse do profissional pelo trabalho”.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

O que você perde ao faltar ao trabalho:

- Faltas Justificadas (faltas com comprovantes de comparecimento e acompanhamento): são descontadas as horas, cesta básica, prêmio assiduidade – adiantamento salarial e cesta amarela;
- Faltas Injustificadas (faltas sem comprovante ou justificativa): perde-se, além da organização da UNOP:
 - Horas ou dias de falta
 - Repouso remunerado
 - Cesta básica + cesta assiduidade (amarela)
 - Adiantamento salarial
 - Dias de férias

Os comprovantes devem ser entregues no 1º dia de retorno ao trabalho, e devem especificar o motivo e o período de afastamento, sem rasuras.

RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

O que você perde ao faltar ao trabalho:

- Atestados e Faltas Legais: Não constará nenhum desconto de falta na folha de pagamento. Perde-se a premiação por assiduidade (adiantamento salarial e cesta amarela).





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

O que você perde ao faltar ao trabalho:

- Atestados de Filhos:

Atestados em nome de filhos menores de 6 anos ou dependentes previdenciários menores de 6 anos, asseguram 2 dias de ausência remunerada por semestre, sejam eles consecutivos ou não, mediante a comprovação no prazo de 48h.

Não constará nenhum desconto de falta na folha de pagamento, mas perde-se o prêmio assiduidade (adiantamento salarial e cesta amarela).





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Regras internas para aceitação de qualquer tipo de atestado:

- Os atestados devem ser entregues em até 48h;
- Nome completo do profissional;
- Carimbo e assinatura do médico com CRM ou CRO;
- Dia e horário da consulta ou atendimento;
- Em caso de afastamento o profissional deverá solicitar ao médico que coloque o CID, a fim de conseguir o benefício junto ao INSS;
- Em caso de afastamento deve estar descrito a quantidade de horas ou dias necessárias para tratamento;
- Em caso de afastamentos descritos: 1 dia – será abonado até o final do mesmo dia; 24h – será abonado até o final das 24h, desde que especificado o horário final do atendimento no atestado;
- Não serão aceitos atestados rasurados.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Dia do Pagamento:

O pagamento dos salários dos profissionais é realizado até o 5º dia útil do mês, nas contas bancárias indicadas no momento da admissão.

No momento da entrega da folha de pagamento, o profissional deve esclarecer todas as suas dúvidas com o seu superior imediato e se necessário, acionar o RH para maiores esclarecimentos.

Férias:

Todos os profissionais com mais de 12 meses de trabalho têm direito a férias remuneradas, cujo período é determinado pelo empregador, salvo as exceções previstas em lei.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Uniforme:

Todo o profissional que receber uniforme ao ingressar na empresa, tem seu uso obrigatório no ambiente de trabalho. Quando o profissional recebe o uniforme, deve assinar a ficha de EPI e é de responsabilidade total do profissional a guarda e conservação do uniforme.

- Não faça nenhum tipo de adulteração no seu uniforme;
- Mantenha seu uniforme sempre limpo;
- Use-o apenas no ambiente de trabalho;
- Será concedida troca de uniforme mediante avaliação e devolução do antigo;
- Em caso de desligamento da empresa todo o uniforme deverá ser devolvido;
- Os sapatos devem ser devolvidos completos (com a palmilha);
- Em caso de perda, roubo ou extravio do uniforme ou EPI, o valor desse será descontado do profissional.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Salário Família:

Todo o profissional que tiver filhos entre 0 e 14 anos, receberá um valor em folha de pagamento, conforme a legislação vigente.

Para receber o salário família, você deve apresentar a certidão de nascimento e a carteira de vacinação de seu(s) filho(s) menor de 6 anos; ou o comprovante de frequência escolar, se maior do que 6 anos.

Vale Transporte:

O vale transporte é um direito do trabalhador para o deslocamento casa-trabalho e vice-versa, e deve ser solicitado no momento da admissão ou posteriormente e será entregue conforme os dias úteis trabalhados no mês. O desconto será efetuado no salário do profissional, não podendo exceder a 6% do salário. Em caso de rescisão contratual, o profissional deve devolver as sobras do vale transporte ou poderá ter o respectivo valor descontado na rescisão.





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Cesta Básica de Alimentos:

Todo profissional que trabalhar mais de 15 dias no mês sem faltas injustificadas ou atrasos, receberá, conforme convenção coletiva, uma cesta básica de alimentos no valor de R\$ 120,96. A cesta deve ser levada para casa lacrada.

As cestas básicas estarão disponíveis para serem retiradas no almoxarifado sempre a partir do dia 10 do mês subsequente da apuração do cartão ponto. A partir desta data será organizada a entrega das cestas nas UNOP'S, que terá o dia 25 do mês subsequente da apuração como data limite para a entrega;

Todos os profissionais que receberem sua cesta básica devem assinar o recibo de entrega e colocar a data do recebimento;

Todos os recibos de entrega devem ser encaminhados a UCRH até o dia 30 do mês subsequente da apuração.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Adiantamento Salarial e Cesta Amarela – Prêmio assiduidade

Todo profissional que trabalhar mais de 15 dias no mês sem faltas de qualquer espécie ou atestados, receberá 30% de seu salário mensal adiantado no dia 20 de cada mês, ou no 1º dia útil subsequente. Além disso, receberá também uma cesta de alimentos complementar (amarela) no valor de R\$ 30,24.





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Resgate Sul:

Em caso de acidentes ou emergências no local de trabalho, realizar o seguinte procedimento:

- Comunicar a Nutricionista responsável pela UNOP.
- Ligar para a UCRH da Expert e comunicar o ocorrido - 3028.6800 ou 9206.5786
- Ligar para Resgate Sul: 3028.8524
- Comunicar o nome do profissional
- Informar o endereço da UNOP
- Para consultas o valor cobrado é de R\$18,00 (quando não for urgência ou emergência)

OBS.: Este atendimento não contempla Flores da Cunha, São Marcos e interior de Farroupilha, localidades onde deve ser acionado o SAMU (192)



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Plano de Saúde:

A Expert possui convênio com o Plano de Saúde Unimed Nacional. Os valores mensais do plano variam conforme a faixa etária de cada usuário, e pode ser extensivo a dependentes (até 24 anos) e cônjuges. Para solicitar o convênio, o profissional deve ter registro em CTPS e cumprido mais de 90 dias de contrato. Caso o profissional já entre como efetivo, pode solicitar o benefício no início do contrato.

Valores de coparticipação:

- Profissional Expert: 40% empresa + 60% profissional
- Dependentes: 100% por conta do profissional



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Convênio com Farmácia Unimed:

A Expert possui convênio com a Farmácia Unimed para compras de medicamentos e produtos de higiene, com limite de compras de R\$130,00 mensais, com desconto integral em folha de pagamento. A adesão é autorizada somente após o período de experiência para os profissionais com registro em CTPS.

O período de apuração para os descontos em folha é o mesmo período de leitura dos cartões ponto (de 20 de uma mês até 19 do mês seguinte).





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Convênio com Livraria:

A Expert possui convênio com livrarias para a compra de material escolar nos meses que antecedem o início do ano letivo, concedido aos profissionais efetivos da empresa. Este benefício é concedido limitado a 30% do salário líquido do profissional, e com a condição de que este tenha 100% de assiduidade no mês anterior à solicitação.

Auxílio Estudo:

A Expert estimula o desenvolvimento de seus profissionais destinando parte de seu faturamento para auxiliar no custeio da formação Acadêmica e Complementar em áreas relacionadas ao negócio da empresa. O profissional terá direito a este benefício após 12 meses de contrato, e a UCRH irá comunicar o período de inscrição e o regulamento através do Comunica Expert a cada semestre.

RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Kit Baby:

O nascimento de um bebê é um momento mágico na vida de qualquer pessoa, e a Expert quer celebrar este momento com seus profissionais.

Após entregar a cópia da certidão de nascimento do bebê à UCRH, todo profissional efetivo receberá da empresa através de seu gestor imediato, um KIT BABY, composto de produtos para o bem estar e higiene para o bebê.



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Auxílio Creche:

Será reembolsado o valor de R\$ 54,61 para auxiliar no custeio de creches de filhos de até 48 meses. Deve ser apresentada a certidão de nascimento do filho, uma declaração da creche e o comprovante de pagamento, com o prazo de 30 dias após o pagamento.





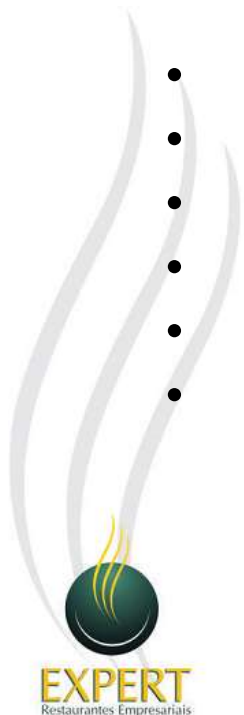
RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Seguro de Vida em Grupo:

Todos os profissionais da empresa estão automaticamente incluídos em um Seguro de vida em Grupo, com as seguintes coberturas:

- Morte Natural ou Acidental (inclui cônjuge e filhos);
- Doença Terminal;
- Invalidez Permanente total ou parcial por acidente;
- Reembolso de despesas específicas;
- Auxílio Funeral;
- Coparticipação do profissional: R\$3,60 mensal, descontado em folha de pagamento;



RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



Treinamento:

A Expert busca investir no desenvolvimento de seus profissionais, e através do Programa Sala de Aula Expert, oportuniza cursos, treinamentos e palestras internos ou externos. Quando convocado, o profissional deve comparecer, pois isso demonstra o seu interesse em se desenvolver dentro da empresa.

Alimentação:

A Expert oferece alimentação para os profissionais com desconto em folha de pagamento, no valor fixo de R\$10,00 pelas refeições do mês. Solicita-se que todos respeitem as indicações de porções para o uso das refeições.

“ É expressamente proibido sair do local de trabalho portando todo e qualquer produto que envolva as atividades da Empresa.”

RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -



IMPORTANTE:

Toda a mercadoria utilizada na elaboração do alimento é exclusivamente para esse fim e de propriedade da empresa; assim como, toda a sobra de comida deve ser adequadamente descartada, por exigência da Vigilância Sanitária; por isso, o profissional não pode reutilizar alimentos servidos ou levá-los para casa; tampouco poderá fazê-lo com mercadorias da empresa, pois isso será considerado furto.

De forma aleatória a empresa poderá fiscalizar, ao final do expediente, o cumprimento da regra acima.





RECURSOS HUMANOS

- Normas e Benefícios -

Acesso a empresa:

Não é permitido o acesso de pessoas estranhas às dependências da empresa Expert, assim como parentes, filhos, dependentes e etc. Da mesma forma não é permitido este acesso nas empresas clientes (UNOPs). Acesso de pessoas que não são funcionárias só será possível mediante expressa autorização da Coordenação direta.

Fumo:

É terminantemente proibido fumar durante o trabalho e fora dos locais indicados a esta prática, seja na sede da empresa, seja nas dependências das empresas clientes. O profissional que desejar fumar, apenas poderá fazê-lo em seu horário de intervalo e sem estar usando o uniforme.





RESPONSABILIDADE SOCIAL - iniciativas

A Expert incentiva e apoia diversas iniciativas de Responsabilidade Social e você pode ser um agente nestas ações. Conheça algumas delas:

- Campanhas anuais – agasalhos, brinquedos
- Campanha de Natal
- Eventos Benéficos
- Consumo Consciente – combate ao desperdício e utilização adequada de recursos

Informe-se, participe e divulgue, juntos podemos fazer mais.



RESPONSABILIDADE SOCIAL - Inclusão

A Expert incentiva e apoia a inclusão social. Por isso prepara e estimula as equipes para conviver com as diferenças, lembrando que *“incluir não é simplesmente inserir uma pessoa na sua comunidade e nos ambientes destinados à sua educação, saúde, lazer, trabalho. Incluir implica acolher a todos os membros de um dado grupo, independentemente de suas peculiaridades; é considerar que as pessoas são seres únicos, diferentes uns dos outros e, portanto, sem condições de serem categorizados”*.

(Mantoan, 2000)

SEGURANÇA DO TRABALHO



- O que é acidente de trabalho? É toda ocorrência não programada que interfere no andamento do serviço, com ou sem lesão física.
- Porque acontecem os acidentes? Por imprudência, imperícia, negligência, falta de ordem, atenção, distração e não observância das normas estabelecidas.
- Como evitar acidentes? A melhor forma é que todos tenham consciência da importância de obedecer as regras de segurança. Para isso a empresa oferece treinamentos para desenvolver e aprimorar as qualidades individuais e obter mais segurança no desempenho das tarefas.



SEGURANÇA DO TRABALHO



-**Equipamento de Proteção Individual – EPI`s**: são equipamentos de uso individual, que protegem o usuário contra possíveis riscos ameaçadores da saúde ou segurança durante o exercício de uma determinada atividade. Por exemplo: luvas, calçados de segurança, óculos de proteção, máscara semi-facial, protetor auricular, jaqueta térmica, dentre outros .

-**Equipamento de Proteção Coletiva – EPC`s**: são equipamentos que dizem respeito ao coletivo, devendo proteger todos os trabalhadores expostos a determinados riscos. Por exemplo: a ventilação e exaustão, a sinalização de segurança, extintores de incêndio, além de proteção de partes móveis de máquinas e equipamentos.

“ Sempre que o profissional receber algum EPI o mesmo deve assinar o termo de responsabilidade do registro de recebimento de EPI.”

SEGURANÇA DO TRABALHO



** Responsabilidade da Empresa:

- Fornecer gratuitamente os EPI`s necessários e adequados para cada função, e substituí-los sempre que necessário;
- Orientar os colaboradores sobre o uso dos EPI`s
- Instalar equipamentos de proteção coletiva de trabalho, conforme a necessidade.

** Responsabilidade dos Profissionais:

- Usar sempre os EPI`s e mantê-los limpos.
- Verificar regularmente o estado do seu EPI e dos EPC`s da unidade.
- Solicitar novo EPI ao seu superior imediato, no caso do outro estar inadequado.

“ Em caso de acidente de trabalho deve-se comunicar imediatamente a ocorrência ao superior imediato.”



SEGURANÇA DO TRABALHO



Regras básicas de segurança:

- Respeitar placas de sinalização, acatando sua orientação ou recomendação.
- Utilizar adequadamente os EPIs.
- Manter atenção concentrada no trabalho, não distraindo a si, nem aos outros.
- Não realizar brincadeiras que possam ocasionar acidentes.
- Se não souber, pergunte.
- Corrigir ou comunicar situações perigosas.





NOÇÕES BÁSICAS DE QUALIDADE E SEGURANÇA DOS ALIMENTOS:

Contaminantes Alimentares Ou Perigos: são substâncias ou agentes de origem biológica, química ou física, estranhos aos alimentos, que sejam considerados nocivos à saúde humana ou que comprometam a sua integridade.

- **Perigos Físicos:** são pedaços de vidro, metal, plástico, pedras, insetos, madeira, cabelo, entre outros objetos que podem cair nos alimentos.
- **Perigos Químicos:** são desinfetantes, detergentes, inseticidas, que podem entrar em contato com os alimentos.
- **Perigos Biológicos:** são os parasitas e os microorganismos e suas toxinas, que podem causar doenças ao ser humano.

BOAS PRÁTICAS: são práticas de higiene que devem ser obedecidas pelos manipuladores, desde a escolha e compra dos produtos a serem utilizados no preparo dos alimentos até a distribuição da refeição ao cliente.



-Higienização das instalações, equipamentos e utensílios: as instalações físicas, equipamentos e utensílios da cozinha devem estar impecavelmente limpos de forma a não representar riscos aos alimentos produzidos e à saúde dos consumidores. Cumprir as Rotinas Diárias de Higienização e seguir o Cronograma de Limpezas.

-Abastecimento de água: a água utilizada para a produção dos alimentos e para higienização das instalações não pode estar contaminada. Para isso, deve-se garantir a higienização semestral das caixas d'água e verificar através de análises, que a água esteja potável.



BOAS PRÁTICAS:



-Controle integrado de vetores e pragas urbanas: o ambiente da cozinha deve estar livre de pragas indesejáveis como baratas, moscas e ratos, que trazem contaminações aos alimentos. Para isso, a organização e higiene são itens fundamentais.

-Manejo dos resíduos: o lixo atrai insetos e roedores. Por isso é preciso manter as lixeiras sempre tampadas, além de retirar os resíduos com frequência da área de manipulação.

-Higiene e saúde dos manipuladores: como os manipuladores são portadores de microorganismos, é necessário que tenham bons hábitos de higiene pessoal e que a sua saúde seja controlada.



BOAS PRÁTICAS:



- Controle e garantia do alimento preparado: desde o recebimento e armazenamento dos produtos, durante o pré-preparo e preparo e na distribuição dos alimentos, é preciso controlar para que os alimentos sejam manipulados de forma que não sejam contaminados.
- Controle de Temperaturas: através do controle das temperaturas dos equipamentos e dos alimentos durante o armazenamento, preparação e distribuição, consegue-se evitar que os microorganismos se multipliquem.
- Higienização de horti: os hortifrutis, quando não são cozidos, precisam ser imersos em produtos saneantes para diminuir a quantidade de microorganismos, de forma a não causar doenças aos usuários.

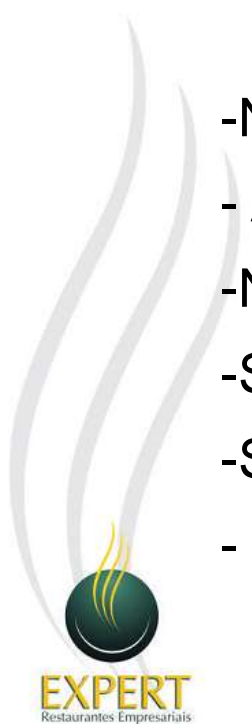
NORMAS INTERNAS DO CLIENTE

Além de cumprir as normas da Expert, cada unidade operacional deve estar atenta às normas internas que o cliente possui e respeitá-las acima de tudo. Afinal, estamos trabalhando dentro do espaço físico do cliente.



Fique atento à:

- Normas de convivência;
- Atividades do cliente;
- Normas e procedimentos de segurança;
- Sinalizações;
- Separações de lixo;
- Horários para circulação de fornecedores.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atendimento é a forma como nos relacionamos com nossos clientes.



Procedimentos de Atendimento:

- Recepcione o cliente cumprimentando-o com um sorriso e demonstrando atenção.
- Tenha uma postura adequada e mantenha uma expressão alegre.
- Seja gentil, disposto e sincero.
- Seja rápido, mas com tranquilidade.
- Comunique-se com clareza e saiba do que está falando.
- Compreenda seu cliente.
- Corrija situações indesejadas.



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Por que é tão importante avaliarmos a satisfação de nossos clientes?



Porque o cliente satisfeito é um cliente fidelizado.

No restaurante o cliente deve encontrar:

- Uma refeição de qualidade, bem preparada e saborosa;
- Um ambiente agradável e higiênico;
- Pessoas acolhedoras e prestativas;
- Gentileza e agilidade;
- Respeito e confiança;
- Garantia de um alimento seguro.



POR QUE VOCÊ É TÃO IMPORTANTE PARA A EXPERT?

Uma empresa é feita das pessoas que nela trabalham! Você faz a Expert existir!



Ao contribuir para a boa imagem e crescimento da empresa, você está colaborando para o seu próprio crescimento.





SEJA BEM-VINDO À EXPERT!

A partir deste momento convidamos você a vestir a camisa da empresa e crescer junto conosco!



GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL



EXPERT
Restaurantes Empresariais



EXPERT
Restaurantes Empresariais

Rua Ângelo Anghinoni, nº 1027, Bairro Planalto
Caxias do Sul/RS – CEP 95088-740
Fone/Fax: (54) 3028.6800/ 3028.6802
www.expertbr.com.br



EXPERT
Restaurantes Empresariais