



## **INFORMAÇÕES PRELIMINARES PARA REALIZAÇÃO DE BAILES DE FORMATURAS**

### **ÍNDICE**

[1 – INFORMAÇÕES DO BAILE \(PREÇOS BEBIDAS\)](#)

[2 – TAXAS DE SERVIÇO DO GARÇOM 10%](#)

[3 - ROLHAS](#)

[4 - KITS DE DOCES PARA BAILES DE FORMATURA](#)

[5 - APRESENTAÇÃO E INSTRUÇÕES SOBRE O MATERIAL DE CONTROLE DE CONSUMO](#)

[6 - FORMAS DE PAGAMENTO DAS DESPESAS NO BAILE](#)

[7 - DÚVIDAS FREQUENTES](#)

[8 - DADOS COMPLEMENTARES](#)

### **1 – INFORMAÇÕES DO BAILE (PREÇOS BEBIDAS)**

Nossa providência inicial para com todos os formandos e demais consumidores de serviços e/ou produtos é a entrega de cardápio com o detalhamento dos produtos e respectivos preços, colocando-se à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir.

Para tanto disponibilizamos o nosso site com todas informações pertinentes ao baile:

<https://www.restaurante50.com.br/festas?cod=11#internas1>

Cardápio de Bebidas utilizado no dia do evento, preços kits de doces, informações referente ao produto denominado “Rolha”, orientações sobre o controle da comanda, jantar de formatura etc.

### **2 – COBRAMOS TAXA DE SERVIÇO DO GARÇOM 10% SOBRE O VALOR TOTAL DA DESPESA DA MESA**

Será cobrado a taxa de serviço do garçom 10% sobre a venda de alimentos e bebidas.

Cientes e de acordo temos a comunicar a respeito das taxas para contratação dos profissionais, para realização de eventos no salão Nobre do Bela Vista Country Club , como Shows, Bailes de Formatura e outros, segue o critério adotado:

### **3 - ROLHAS**

É facultado aos formandos e demais consumidores fazer uso do produto denominado “Rolha”, que diz respeito à possibilidade do formando trazer antecipadamente a bebida que deseja, sob o pagamento de taxa cobrada para o consumo de um litro de whisky fornecido pelo cliente nas dependências da Sede Social do Bela Vista Country Club, este valor cobrado é referente ao gelo e material utilizado para este consumo. Aceitamos somente whisky, as demais bebidas deverão ser compradas com o ecônomo no local.

#### **VALOR DA ROLHA**

R\$ 85,00 (Oitenta e cinco reais) o litro, para os litros entregues no dia da formatura.

#### **DESCONTO PARA ENTREGA ANTECIPADA**

R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) o litro, para quem trazer com 48 horas de antecedência, ou seja, desconto válido para entrega antecipada.

### **TAXA DE SERVIÇO DO GARÇOM SOBRE A ROLHA**

Lembramos que conforme abordado anteriormente, no tópico " 2- TAXAS DE SERVIÇO", o garçom cobra a



taxa de serviço 10% sobre toda a venda de mercadorias realizada, inclusive a rolha.

#### **ENTREGA DE ROLHA**

Para entrega da rolha temos duas opções:

**Entrega antecipada:** entregar na data que antecede em 48 horas o baile de formatura no seguinte horário das 09:00 às 17:00hs. (Ex.: Baile sábado entregar na quinta, baile sexta entregar na quarta).

Entrega no dia do baile na qual disponibilizamos alguém na recepção para recebimento dos whiskys.

Local da entrega: Bar da SEDE SOCIAL do Bela Vista Country Club.

Entregar para atendente no balcão do bar (Restaurante 50).

Em cumprimento da portaria de n. 13/2012 (anexo), atendendo as exigências do oficial da Infância e Juventude, comunicamos que só aceitamos bebidas entregues por pessoas maiores de idade mediante apresentação da carteira de identidade.

#### **CONFIABILIDADE NO SISTEMA DA ROLHA**

Procedimentos com a rolha: O litro fica com o restaurante e recebe uma etiqueta inviolável, referente a esta etiqueta lhe fornecemos um ticket para apresentar ao garçom que leva este litro na sua mesa.

Os tickets apresentados ao garçom serão cobrados, os demais tickets devem ser apresentados na recepção (hall de entrada do salão), para retirar os litros correspondentes sem o pagamento da taxa de rolha.

#### **4 - KITS DE DOCES PARA BAILES DE FORMATURA**

Devido nossa responsabilidade civil em relação à alimentação servida no restaurante em eventos, incluindo os Bailes de Formatura, não é permitido a entrada de doces que não seja por nós confeccionados no Salão de eventos (Sede Social) do Bela Vista Country Club, nesta conformidade segue nosso cardápio completo de doces, segue instruções para realizar suas compras on-line através do site <https://www.restaurante50.com.br/festas?cod=11#internas1>

#### **DOCINHOS**

**Opção nº 01** (caixa tam. 30x30)

(brigadeiro, beijinho, casadinho, amendoim crocante, brigadeiro café)



**Opção nº 02** (caixa tam. 30x30)

(ouriço de coco, doce de nozes, bombom de cereja, casadinhos, brigadeiro chocoboll)





Obs.: Todas as caixas na personalizadas com o nome do formando, contendo 50 doces sendo 10 de cada sabor.

## COMO COMPRAR

Para comprar, é fácil: Faça seu cadastro, depois disso é só clicar e comprar, vamos ao passo a passo do web site e-commerce:

- 1 – Acessar o site do restaurante: [www.restaurante50.com.br/cadastro](http://www.restaurante50.com.br/cadastro) , e preencher devidamente todos os campos solicitados, colocar atenção no e-mail e senha dados essenciais para seu login no site;
- 2 – Clicar em cadastrar para concluir o cadastro;

### CINQUENTA . ÁREA DO CLIENTE

CPF:  DATA DE NASCIMENTO:

NOME:

ENDEREÇO:

COMPLEMENTO:  Nº:

BAIRRO:  CEP:

CIDADE:  UF:

FONE:  CELULAR:

**EMAIL**:

**SENHA**:  CONFIRMAR SENHA:

SE VOCÊ É SÓCIO BELA VISTA, DIGITE SEU CÓDIGO:

DESEJO RECEBER A NEWSLETTER DO CINQUENTA.

**Cadastrar**

- 3 – Depois disso é só fazer seu login colocando e-mail e senha logo abaixo da barra de endereços (tarja cinza);

<https://www.restaurante50.com.br/cadastro#internas1>

Faça o seu login

EMAIL   >> Esqueceu sua senha? Ainda não possui uma conta? Cadastre-se.

- 4 - Clicar em "FESTAS E EVENTOS" (tarja preta) ou acessar através do link: <https://www.restaurante50.com.br/festas?cod=11#internas1>

O RESTAURANTE OFERTAS DO DIA PROMOÇÕES FESTAS E EVENTOS RESERVAS CONTATO

- 5 – Depois disso é só SELECIONAR A FORMATURA

### SELECIONE A FORMATURA:



- 23/07/2016 - 23/07 BAILE DIREITO
- 30/07/2016 - 30/07 BAILE FARMACIA
- 12/08/2016 - 12/08 BAILE ENG. CIVIL
- 13/08/2016 - 13/08 BAILE ARQ. URBANISMO FURB
- 19/08/2016 - 19/08 BAILE ADM CONTÁBEIS FURB
- 20/08/2016 - 20/08 BAILE MKT., FIN. E RH

6 – Segue instruções de como selecionar os kits:

Escolha o kit e clique em comprar

**Comprar**

### Produtos para Formaturas

#### Kit DOCES nº 01 | Caixa com 50 unidades

**Comprar**

Opção nº 01 (caixa tam. 27x21) caixas na cor branca e com 50 doces sendo 10 unidades de cada sabor.(brigadeiro, beijinho, casadinho, amendoim crocante, brigadeiro café). As caixas personalizadas ficam disponíveis no dia do evento a partir das 23h, basta solicitar ao garçom quando achar conveniente para receber na sua mesa. . Disponível 412 kits. Imagens meramente ilustrativa..

#### Kit DOCES nº 02 | Caixa com 50 unidades

**Comprar**

Opção nº 02 (caixa tam. 25x32) caixas na cor branca e com 50 doces sendo 10 unidades de cada sabor.(ourico de coco, doce de nozes, bombom de cereja, casadinhos, brigadeiro chocobol). As caixas personalizadas ficam disponíveis no dia do evento a partir das 23h, basta solicitar ao garçom quando achar conveniente para receber na sua mesa. . Disponível 497 kits. Imagens meramente ilustrativa..

No campo quantidade aparecerá o nº 1, se você quiser mais de um kit deve alterar este número.

### CINQUENTA . CARRINHO DE COMPRAS

Carrinho de Não Sócio

NOME DO PRODUTO	QUANTIDADE		VALOR		SUB-TOTAL
	SÓCIO	NÃO SÓCIO	SÓCIO	NÃO SÓCIO	
Kit Doce nº 01   Caixa com 50 unidades	0	1	R\$ 00,00	R\$ 00,00	R\$ 00,00
QUANTIDADE TOTAL		1,00	VALOR TOTAL		R\$ 00,00

Para escolher outro kit, clicar em: Continuar Comprando (tarja verde)

**Continuar Comprando**

Para Finalizar a compra Escolha o Cartão, e informe os dados solicitados em cada campo, clicando em

### FORMAS DE PAGAMENTO



NÚMERO



NUMERO

VALIDADE MÊS/ANO

 / 

CÓD. SEGURANÇA

Finalizar Compra para concluir o pedido.



**Finalizar Compra**

Parabéns, você finalizou sua compra com sucesso, agora é só aguardar a data do evento e saborear seu pedido.

#### **COMO VOU RECEBER MEU PEDIDO NO DIA DO EVENTO**

No dia do Baile nossa equipe responsável pela distribuição dos kits, utiliza a lista de formandos como base para personalizar as caixas de doces .

Pedimos a gentileza de informar caso o comprador (nome do cadastro) não seja o próprio formando. Pois neste dia todas as mesas são identificadas pelo nome do formando, o que facilita a distribuição. Não é necessário apresentar comprovante no dia do baile para retirar as caixas.

Existe um garçom responsável para atender cada formando, basta solicitar a ele no momento que você achar conveniente receber os kits em sua mesa.

Nota: As caixas personalizadas ficam disponíveis no dia do evento a partir das 23h até o fim do baile.

#### **5 - APRESENTAÇÃO E INSTRUÇÕES SOBRE O MATERIAL DE CONTROLE DE CONSUMO**

O Restaurante Bela Vista visando a qualidade do serviço oferecido elaborou um manual para seus clientes em Bailes de Formatura, para que o formando entenda toda a sistemática que envolve desde o atendimento até o controle e finalização de sua conta.

#### **CARDÁPIO DE BEBIDAS**

No início do atendimento o garçom deverá apresentar ao cliente, o cardápio de bebidas, que orienta o cliente em sua capa a não utilizá-lo como forma de controle de sua despesa.

No caso de o garçom não apresentar o cardápio ou se ele estiver controlando sua conta através do mesmo, por favor, solicite a presença do Maitre (47) 99291-2460 em sua mesa.

#### **FICHA DE CONSUMAÇÃO (CONTROLE DE CONSUMO)**

No inicio do atendimento o garçom deverá apresentar ao cliente, a ficha de controle de consumo, que vai ser utilizada pelo cliente como forma de controle de sua despesa.

Esta ficha (duas vias) deverá ficar de posse do cliente e assim que o garçom leva o produto à mesa solicita



a ficha para anotação, gostaríamos de lembrar que a perda ou extravio da ficha por parte do cliente acarretará na cobrança pelo valor verificado nos comandos do garçom que lhe está atendendo.

Esta ficha possui duas vias e é feita de papel extracopy, ou seja, tudo que for escrito na 1ª via aparecerá na 2ª via, portanto, devem sempre utilizar as duas vias para o controle do consumo.

No caso de o garçom não apresentar a ficha ou se ele não estiver controlando sua conta através da mesma, por favor, solicite a presença do Maitre (47) 99291-2460.

Como se trata de muita informação na ficha de controle, vamos dividir em etapas.

**BELEAVISTA** Ficha de Controle de Consumo Nº 0001  
 Nome do Cliente: \_\_\_\_\_  
 Email e telefone: \_\_\_\_\_  
 Bela Vista Número da Mesa: \_\_\_\_\_ Nome do Garçom: \_\_\_\_\_

### I – Cabeçalho da Ficha

Exigir o preenchimento de todos os campos (Nome do Cliente; número da mesa; nome do garçom) pelo garçom, isto é muito importante, para identificarmos o cliente e sua despesa, se o garçom não preencher solicite a presença do Maitre.

### II – Controle de Produtos

Utilizaremos o produto “cerveja” como exemplo, o controle deve ser feito de forma que cada célula (quadrado) corresponda a um único produto, em uma linha existe 20 células, portanto se assinaladas correspondem a 20 produtos, nas últimas três colunas estão respectivamente:

“QUANT. PROD.” (exigir que o garçom preencha a quantidade existente de determinado produto);

“VALOR UNITARIO” (representa o valor unitário do produto, exigir que o garçom preencha);

“VALOR TOTAL” (este total se refere ao total de determinado produto e não ao total da conta ou com 10% de serviço) exigir que o garçom preencha o total de cada produto que no caso seria a coluna “QUANT. PROD” vezes a coluna do valor unitário representada por “VALOR UNITARIO”;

No caso de um preenchimento de forma incorreta pelo garçom, favor solicitar a presença do Maitre Importante: Conferir se o garçom está utilizando as duas vias da ficha sobrepostas para que ocorra um preenchimento simultâneo na segunda via.

### III – Fechamento da Conta

Esta etapa exige uma fundamental atenção do cliente, no campo "Subtotal" deve constar a soma total dos produtos.

No campo "10%" deve constar o valor do Subtotal vezes 0,10 ou 10% como preferir.

No campo Total deve estar a soma do "Subtotal" e os "10%".

No caso de um preenchimento de forma incorreta pelo garçom, favor solicitar a presença do Maitre (47) 99291-2460.

### OBJETIVO

Este trabalho visa controlar as atividades dos garçons nos Bailes de formatura e principalmente a cobrança das despesas, mas gostaríamos de esclarecer que só é possível controlar as despesas daqueles clientes que utilizam a ficha de controle, pois desta forma fica registrado na ficha o que foi cobrado que posteriormente é conferido com sua venda efetiva.

Através desta ficha conseguimos verificar se foram colocados produtos em excesso ou cobrado algum valor de forma inadequada.





A orientação do restaurante é para que todos os clientes solicitem e utilizem a ficha de controle, pois só desta forma é possível comprovar erros ou cobranças indevidas dos garçons.

### **SISTEMÁTICA DA FERRAMENTA DE CONTROLE**

A ferramenta tem como finalidade identificar o erro na cobrança e comprovar uma cobrança indevida, ela é realizada da seguinte forma:

1. Verificamos se a cobrança feita na ficha de controle corresponde a quantidade de produtos comandada pelo garçom.
2. Havendo Irregularidades, chamamos o garçom para explicação e devolução dos valores cobrados indevidamente.
3. No caso de devolução por parte do garçom, repassamos ao cliente, e definimos uma punição para o garçom.
4. No caso de o garçom não devolver o dinheiro para o cliente, não permitiremos que ele volte a trabalhar no Restaurante, também não será mais permitida a entrada deste garçom no Bela Vista Country Club.

Nota: Não é possível o controle de contas pagas à vista, ou seja, que não utilizem a ficha de controle.

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Como complemento desta ferramenta solicitamos através do site:

[https://www.restaurante50.com.br/pos\\_venda](https://www.restaurante50.com.br/pos_venda), para que os clientes participem da nossa pesquisa de Satisfação, preenchendo o questionário em relação ao atendimento do garçom, para os resultados esperados conforme os seguintes tópicos abaxio:

- a) Receber e acomodar o cliente a mesa – Inclui apresentar-se (dizer o seu nome e perguntar o nome do cliente); ser educado e gentil.
- b) Apresentar o cardápio e a Ficha de Controle – Inclui explicar os procedimentos de utilização da Ficha de Controle do Consumo; Apresentar o cardápio; Orientar o Cliente para controlar a sua conta junto com o garçom.
- c) Servir o cliente à mesa - Inclui operar os utensílios (bandeja de garçom, abridor de vinhos etc.) e produtos de forma adequada, sugerir bebidas e outros produtos ao cliente.
- d) Cuidar da manutenção da mesa ocupada - Inclui repor bebida, gelo, copos, cinzeiro etc. Limpar a mesa e retirar o que não está sendo mais utilizado.
- e) Assegurar a satisfação do cliente - inclui antecipar-se à expectativa do cliente; aproximar-se sem a necessidade de ser chamado; pesquisar opinião sobre produtos e serviços; receber reclamações e providenciar soluções.
- f) Finalizar o atendimento e receber o pagamento - Inclui certificar-se de que o cliente deseja encerrar o serviço; fechar a conta na ficha de controle de consumo; conferir a pertinência das despesas; apresentar a conta ao cliente; esclarecer dúvida sobre o gasto; conferir e receber valores; deixar a 1ª via da conta com





o cliente.

g) Apresentação Pessoal - Inclui cuidar da higiene pessoal e estar trajando uniforme em bom estado.

## 6 - FORMAS DE PAGAMENTO DAS DESPESAS NO BAILE

Não aceitamos Cheque

Dinheiro

Cartões de Débito e/ ou de Crédito a vista (MASTERCARD ou VISA).

## 7 - DÚVIDAS FREQUENTES

### É PERMITIDO TRAZER ALIMENTOS PARA O EVENTO?

Não é permitido porque temos um contrato de comodato que garante exclusividade nesta atividade nas dependências da sede social do clube.

Temos responsabilidade civil sobre nossa atividade de venda exclusiva de alimentos e bebidas, como também mantemos um selo de segurança alimentar chamado PAS - Programa Alimento Seguro e um seguro de responsabilidade cívica para resguardar os direitos dos consumidores.

### QUAIS OS TIPOS DE BEBIDAS ACEITOS COMO ROLHA?

Aceitamos qualquer destilado que não necessita ser acondicionado em geladeiras, portanto pode trazer whisky, vodka, rum etc.

### POSSO TRAZER UMA BEBIDA EM EMBALAGEM MAIOR QUE UM LITRO?

Sim, cada embalagem entregue recebe um ticket independente do seu volume (1, 2, 3, 4 ou 5 litros). Neste ticket é informado a capacidade volumétrica da embalagem (volume), para orientar a cobrança. A cobrança é realizada pelo ticket apresentado ao garçom no dia do baile independente do consumo parcial ou total da bebida.

### COMO É REALIZADA A COBRANÇA DA ROLHA ?

A cobrança é realizada pelo ticket apresentado ao garçom no dia do baile independente do consumo parcial ou total da bebida.

Os tickets que não foram apresentados ao garçom no dia do baile, devem ser usados para retirar as bebidas que não foram consumidas na saída do baile (hall de entrada), sem a cobrança da taxa de rolha.

### QUANDO DEVO ENTREGAR AS BEBIDAS (ROLHAS) ?

#### ENTREGA DE ROLHA

Para entrega da rolha temos duas opções:

**Entrega antecipada:** entregar na data que antecede em 48 horas o baile de formatura no seguinte horário das 09:00 às 17:00hs. (Ex.: Baile sábado entregar na quinta, baile sexta entregar na quarta).

O critério de entrega das bebidas (ROLHA) foi definida para atender os seguintes fatores:

Controle entrada na portaria (como a maioria dos formandos não é sócio do clube não possuem carteirinha de acesso, e fixar um dia específico para entrega das bebidas proporciona maior controle na portaria, organização e credibilidade perante a diretoria do clube.

Os bailes de formatura acontecem em meses específicos do ano e de forma sequencial (várias no mesmo mês), e não existe espaço suficiente para guardar as bebidas de todos os bailes do mês juntas, e este critério vem garantir que a cada semana estamos recebendo e devolvendo as bebidas de cada evento.

Temos que priorizar o atendimento do sócio que é nossa principal atividade dentro do clube, esta res-







responsabilidade é regulamentada por contrato de comodato, o fato de definirmos um dia e horários específicos para o recebimento das bebidas (rolhas), nos permite atender sócios e formandos sem que as partes se sintam prejudicados ou desprestigiados.

#### **ONDE DEVO ENTREGAR AS BEBIDAS (ROLHAS) ?**

Na mesma edificação do salão nobre onde será realizado o baile de formatura, porém no pavimento térreo, existe o 50 Restaurante Bar.

Entregar para atendente no balcão do bar (Restaurante 50).

#### **POSSO ENTREGAR AS BEBIDAS (ROLHAS) NO HORÁRIO DO ALMOÇO?**

Sim, atendemos no horário do almoço.

**Entrega antecipada:** entregar na data que antecede em 48 horas o baile de formatura no seguinte horário das 09:00 às 17:00hs. (Ex.: Baile sábado entregar na quinta, baile sexta entregar na quarta).

#### **COMO VOU CONSEGUIR ENTRAR NO CLUBE (PORTARIA) ?**

Você deve informar ao vigilante (porteiro) que vai deixar as bebidas para formatura e seu acesso vai ser liberado.

#### **ATÉ QUANDO POSSO COMPRAR KITS (DOCES) NO SITE?**

A compra no site fica disponível até 72 horas que antecedem o baile.

#### **COMO VOU RECEBER MEUS KITS NO BAILE?**

Os kits serão distribuídos em caixas personalizadas com o nome e número da mesa do formando.

Todo formando tem um garçom designado para atender sua mesa.

Os kits ficam disponíveis das 23:00 às 03:00 da manhã.

Cada formando deve solicitar ao garçom sua encomenda no momento que achar conveniente.

#### **OS CONVIDADOS PODEM PEDIR E PAGAR SEUS PEDIDOS PARA O MEU GARÇOM?**

Sim, o garçom vai trabalhar conforme combinado com o formando no dia do baile.

Quando os convidados pedirem direto ao garçom ele entrega as bebidas e cobra na hora.

#### **QUAIS AS FORMAS DE PAGAMENTO ACEITAS NO DIA DO BAILE?**

Cartão de crédito, cartão de débito e dinheiro.

## **8 - DADOS COMPLEMENTARES**

### **Local**

Restaurante Bela Vista Ltda (Anexo ao Bela Vista Country Club).

Rua Anfilóquio Nunes Pires, 5.300 - Bela Vista - Gaspar-SC

Horário de Funcionamento (Escritório Econômos)

De segunda a sexta

Horário: 09:00 às 17:00

Contato (Coordenador da Ferramenta de Controle)

Marcelo Luiz Mafra (Gerente)

Fone (47) 3397-2748

E-mail: [restaurantebelavista@terra.com.br](mailto:restaurantebelavista@terra.com.br)

Dúvidas ou sugestões: Favor entrar em contato por e-mail ou no telefone (acima).

