



**A** minha experiência na hotelaria já contempla 30 anos de dedicação. No Majestic café iniciei as minhas funções como chefe de sala no dia 15 de Julho de 1994 (dia da inauguração). Em Outubro de 1995 foi-me proposto assumir a responsabilidade para liderar a qualidade do serviço, com o apoio de 12 colaboradores. A minha primeira prioridade foi melhorar os padrões de desempenho de toda a equipa, através dum planeamento de formação profissional contínua.

Em 1998 concluí a formação na especialidade de escanção, curso que me projectou para uma outra dimensão no serviço de vinhos e outras bebidas. Os conhecimentos adquiridos postos em prática foram uma influente valia para o melhoramento da qualidade do serviço prestado e para os resultados financeiros da empresa. Neste momento já somos quatro escanções; além de mim, o Joel Moreira, a Sara Cunha e a Judite Martins.

O Majestic não é um restaurante convencional, mas sim um café restaurante com 50 mesas e uma capacidade para 150 clientes. Está aberto entre as 9h30 da manhã as 24h e, dentro deste horário, a cozinha serve todo o tipo de iguarias e bebidas, daí mobilizar os meus colaboradores a adquirirem melhores conhecimentos, de maneira a criarem autonomia para que possam manter os mesmos padrões de serviço durante o horário de funcionamento.

No Majestic não temos uma carta com centenas de referências, o espaço de um café de 1921 não me facilita nisso, assim como as suas características de exploração. O que não quer dizer que não possamos ser ambiciosos e ter um bom serviço de vinhos. Um escanção deve estar munido de boa bagagem teórica e prática, bons utensílios de trabalho, conciliar a carta de vinhos com as iguarias propostas, ter uma excelente percepção, saber sugerir e, sobretudo, acertar. Deve ter

a capacidade de ser uma mais valia para a sua empresa. Acima de tudo, não se esquecer que o protagonista é sempre o cliente. Uma das competências do escanção é ser capaz de vender uma experiência diferente para os seus clientes, e o efeito de contraste deve ser enaltecido relativamente a um serviço comum.

É também importante que as tarefas estejam bem definidas e organizadas entre toda a equipa. Começo por rever o stock, as temperaturas e higiene das instalações. Passo depois às encomendas com os respectivos fornecedores de cada bebida já pré avaliados em função da melhor qualidade preço. Depois, recepciono e controlo as mercadorias programadas para o meu horário e actualizo os inventários. No salão, certifico-me se há alguma ocorrência, confirmo as reservas e acompanho o serviço. No final do dia, supervisiono as reposições, a apresentação das cartas e todos os materiais de apoio. Além das rotinas diárias programo tempo para participar em acções de formação, dou formação interna, acompanho o mercado, faço visitas de estudo, gestão de rácios, actualizo cartas e suportes de venda, faço inventários, reuniões com fornecedores e recorro ao *benchmarking* a outros estabelecimentos na companhia dos meus colaboradores.

Na cultura organizacional do Majestic Café existe um princípio que é «máxima liberdade, máxima responsabilidade». A palavra cliente é a razão da nossa existência. A consolidação do nosso sucesso é que já fomos 12 e hoje somos 25 colaboradores para corresponder cada vez melhor às expectativas dos nossos clientes. Tal como uma vinha para dar um grande vinho, o segredo está na adubação e na poda. ■

