

Treinamento

TOUR+

Como receber, orientar e validar clientes vindos pelo Tour na prática.

oi, eu sou a Fernanda

O que é o Tour?

É um movimento de descobertas onde você compra um prato e ganha outro em restaurantes parceiros.

Porque o treinamento é importante?



regras gerais

Um tour pra 2 pessoas

Qualquer alteração na operação deve ser informada ao Tour

Taxa de serviço não entra no beneficio do tour

Qualquer dificuldade na validação, aceite o benefício e nos mandem os dados.



quando o app ou a validação não funcionarem



Problemas técnicos não devem impedir a experiência do cliente.

Nesses casos, a orientação é:

- **Atender o cliente normalmente.**
- **Anotar nome, telefone e e-mail.**
- **Enviar as informações para o Tour.**
- **O time do Tour fará a conferência e validação.**

cliente com o Tour + ativo



Como identificar se o cliente tem o Tour+:

- O cliente deve estar logado no aplicativo.
- O Tour precisa aparecer ativo na conta dele. Tag: **SEU TOUR+ ESTÁ ATIVO e tem um indicativo de qual versão do Tour ela tem.**





como validar o tour+



1

Abrir o voucher do estabelecimento no app.



2

Preencher a primeira etapa da avaliação. (valores, estrelas, etc)



3

Validar com NFC ou preenchendo manualmente. Comentar e salvar a validação

como agir em casos especiais

FALTA DE INSUMOS

Informar o cliente antes do pedido e, se possível, oferecer uma alternativa alinhada com o benefício. O Tour também deve ser avisado para acompanhar o caso.

CLIENTE COM RESTRIÇÃO ALIMENTAR

A equipe deve orientar com clareza quais opções estão disponíveis e se existe possibilidade de adaptação, conforme a operação da casa.

EMERGÊNCIAS

Sempre que houver alteração que impacte o benefício, dias, horários ou disponibilidade do item, o Tour precisa ser informado.



Exemplo Real	Como o treinamento contorna
Cliente pede ajuda no app e ouve "não sei"	Ensinar app, NFC, código e plano B
Item acabou e o cliente é orientado a não usar	Criar plano B alinhado com a casa
Um funcionário libera, outro nega	Alinhar toda a linha de frente
Cliente sente que "não queriam receber o Tour''	Mostrar que cliente do Tour é cliente da casa
Cliente não entende o que entra no voucher	Ensinar a equipe a explicar antes o pedido
Cliente não consegue validar e fica sem atendimento	Coletar nome, telefone e e-mail para validar depois
Cliente vegetariano/intolerante sem orientação	Explicar opções e limites com clareza
Estabelecimento lança o Tour errado na comanda e acaba perdendo a taxa do segundo prato	Ensinar como lançar corretamente na nota, considerando valor total consumido, desconto aplicado e taxa de serviço conforme operação da casa

você tem alguma pergunta?

Equipe alinhada evita ruídos

