

Ementa do Curso – Atendente de Padaria para Iniciantes

Carga horária total: 40 horas

Módulo 1 – Primeiros Passos no Ambiente da Padaria

1. Conhecendo a padaria e o papel do atendente — 3h

Ementa:

Apresentação do funcionamento básico de uma padaria, seus setores, fluxo de trabalho e principais atividades do dia a dia. Estudo do papel do atendente dentro da equipe, sua importância no contato com o cliente e sua participação na organização do ambiente, na apresentação dos produtos e no apoio à rotina comercial.

2. Postura profissional e convivência no trabalho — 3h

Ementa:

Desenvolvimento de atitudes profissionais adequadas ao ambiente de trabalho, com foco em responsabilidade, pontualidade, comprometimento, apresentação pessoal e respeito às normas internas. Relações interpessoais, convivência com colegas e superiores, ética no atendimento e comportamento esperado em estabelecimentos comerciais do ramo alimentício.

3. Comunicação e atendimento humanizado — 4h

Ementa:

Fundamentos da comunicação clara, respeitosa e cordial no atendimento ao público. Técnicas simples para recepcionar o cliente, ouvir suas necessidades, oferecer informações com simpatia e lidar com diferentes perfis de consumidores. Atendimento humanizado como ferramenta de confiança, acolhimento e fidelização.

Módulo 2 – Produtos de Padaria e Organização do Balcão

4. Conhecendo os produtos mais vendidos — 4h

Ementa:

Introdução aos principais produtos encontrados em padarias: pães, bolos, doces, salgados, biscoitos, sanduíches e itens complementares. Noções básicas sobre tipos, características, formas de apresentação e diferenças entre produtos mais comuns, para que o atendente consiga orientar o cliente com mais segurança e naturalidade.

5. Exposição, reposição e apresentação dos produtos — 3h

Ementa:

Organização visual do balcão, vitrines e prateleiras, com foco em limpeza, praticidade e valorização dos produtos. Procedimentos de reposição, cuidados no manuseio durante a exposição e atenção à aparência geral do ponto de venda. Importância da boa apresentação para o estímulo à compra e para a imagem do estabelecimento.

6. Conservação e cuidados no ponto de venda — 3h

Ementa:

Noções básicas sobre conservação de alimentos expostos à venda, observação de validade, temperatura, integridade dos produtos e condições adequadas de armazenamento. Identificação de sinais de alteração, cuidados com alimentos perecíveis e prevenção de perdas e desperdícios no ambiente da padaria.

Módulo 3 – Higiene, Segurança e Boas Práticas

7. Higiene pessoal e cuidados do atendente — 4h

Ementa:

Cuidados de higiene pessoal aplicados ao trabalho com alimentos, incluindo lavagem correta das mãos, uso adequado do uniforme, asseio corporal, conservação das unhas, cuidados com cabelos e restrições quanto ao uso de acessórios. Relação entre higiene pessoal, segurança alimentar e prevenção de contaminações.

8. Limpeza e organização do ambiente — 3h

Ementa:

Princípios de limpeza e organização de balcões, utensílios, equipamentos e áreas de circulação. Rotinas básicas de higienização no início, durante e ao final do expediente. Importância de manter o local de atendimento limpo, seguro e agradável para clientes e funcionários.

9. Boas práticas na manipulação e venda de alimentos — 4h

Ementa:

Introdução às boas práticas em serviços de alimentação, com foco na prevenção de contaminações físicas, químicas e biológicas. Cuidados no manuseio, embalagem, exposição e entrega de produtos alimentícios.

Responsabilidade do atendente na manutenção da qualidade higiênico-sanitária dos alimentos oferecidos ao consumidor.

Módulo 4 – Vendas, Caixa e Situações do Dia a Dia

10. Técnicas básicas de venda em padaria — 3h

Ementa:

Noções introdutórias de venda consultiva e sugestiva no contexto da padaria. Como oferecer produtos de forma natural, sugerir itens complementares, valorizar promoções e estimular compras adicionais sem insistência inadequada. O bom atendimento como parte do processo de venda.

11. Noções de caixa e processos simples de venda — 3h

Ementa:

Procedimentos básicos relacionados ao registro de pedidos, conferência de produtos, recebimento de valores e formas de pagamento. Atenção a troco, organização do atendimento no fechamento da compra e prevenção de erros simples. Noções de agilidade, atenção e responsabilidade no contato com valores e pedidos.

12. Situações práticas da rotina do atendente — 3h

Ementa:

Vivência das situações mais comuns do cotidiano da função, como horários de pico, filas, pedidos especiais, reclamações, falta de produtos e necessidade de apoio à equipe. Postura profissional diante de imprevistos, resolução básica de problemas e manutenção da calma, da educação e da eficiência no atendimento.

Resumo da carga horária

- Módulo 1: **10h**
- Módulo 2: **10h**
- Módulo 3: **11h**
- Módulo 4: **9h**

Total geral: 40h