



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Service Recovery Strategies to Negative Online Reviews on Restaurant Business: A Case Study on Zomato

Joana Patrícia Fernandes Afonso

Master in Management of Services and Technology,

Supervisor:

Associated Professor João Carlos Rosmaninho de Menezes, Department of Marketing, Operations and General Management, ISCTE Business School

October, 2020



BUSINESS
SCHOOL

Service Recovery Strategies to Negative Online Reviews on Restaurant Business: A Case Study on Zomato

Joana Patrícia Fernandes Afonso

Master in Management of Services and Technology,

Supervisor:

Associated Professor João Carlos Rosmaninho de Menezes, Department of Marketing, Operations and General Management, ISCTE Business School

October, 2020

Acknowledgements

I would like to thank some people who supported me from the beginning and gave me motivation for the development of this dissertation.

First of all, thanks to my family, especially to my mother and father, for being fundamental pillars in my life and for supporting me in all my decisions.

Thanks to my friends and boyfriend, who were present throughout this journey, always encouraged me and always had the patience to listen to me. Without them, without a doubt, everything would have been more difficult.

I would like to thank Professor João Carlos Menezes, who always showed willingness to help. Thank you for your guidance throughout the development of this dissertation, for the dedication of time and for sharing your knowledge with me.

I also express my gratitude to the interviewed managers of the restaurants, as well as to the Zomato team for the information provided that helped me to develop this case study.

Resumo

A ocorrência de falhas no serviço pode levar os consumidores a publicarem comentários negativos em plataformas de *social media* como os *websites* de *reviews*, pelo que as empresas necessitam de adotar estratégias de recuperação do serviço. No contexto *online* estas estratégias tomam comumente a forma de respostas gerenciais. Também pela análise destes comentários é possível identificar falhas e adotar ações para as corrigir.

Contudo, existe uma escassez de estudos que exploraram a forma como os restaurantes usam estratégias de recuperação do serviço para lidar com os comentários negativos. Para preencher esta lacuna realizou-se uma análise exploratória e qualitativa a 531 respostas gerenciais de 14 restaurantes a comentários negativos no Zomato e foram realizadas entrevistas com alguns dos gerentes desses restaurantes.

Os resultados identificam 12 estratégias de respostas dadas aos comentários negativos: agradecimento, pedido de desculpa, convite para nova visita, auto-promoção, promessa de mudança, explicação, resposta padrão, mostrar sentimento, solicitação de novo contacto, sugestão, negação do problema e oferecer compensação. Concluiu-se ainda que no geral a maioria dos restaurantes usam estas estratégias de forma semelhante e as *reviews* negativas levam a alterações nos restaurantes, classificadas em 11 estratégias: atualização de informações, partilha de informações, manutenção de base de dados de comentários, adaptação do ambiente, melhoria da qualidade da comida, melhoria da qualidade da embalagem, mudança na confecção dos alimentos e bebidas, inovação de receitas, mudança nos procedimentos de reservas, formação dos empregados e supervisão dos empregados. Em relação a estas estratégias verificou-se que os restaurantes as usam de forma mais diversificada.

Palavras-chave: Restauração; Respostas Gerenciais; Comentários Negativos Online; Estratégias de Recuperação; Recuperação do Serviço; Zomato.

Classificação JEL: L830, Z310.

Abstract

The occurrence of a service failure can take consumers to easily publish negative comments on social media platforms as review websites, which leads to the need for service providers to adopt service recovery strategies. In the online environment these strategies commonly take the form of management responses given by companies to negative reviews. Also, by analysing these comments, companies are able to identify failures and adopt actions and changes in the business to correct them.

However, there is a scarcity of studies that explored how restaurants use service recovery strategies to deal with negative reviews. To fill this gap, an exploratory and qualitative analysis was conducted on 531 responses given by the management of 14 restaurants regarding negative comments on Zomato and interviews were carried out with some of these restaurant' managers.

The findings identify 12 management response strategies to deal with negative reviews: thanking, apology, invitation for a new visit, self-promotion, promise of change, explanation, standard reply, express feeling, request a new contact, suggest, deny problem and offer compensation. It was possible to conclude that most of the restaurants use these strategies in a similar way, as well as negative reviews led to business improvements classified in 11 recovery strategies: information update, information sharing, reviews database maintenance, environment adaptation, food quality improvement, packaging quality improvement, change in food and drinks confection, recipes innovation, change in booking procedure, staff training and staff supervision. In relation to these strategies, it was found that restaurants use them in a more diversified way.

Keywords: Restaurant Business; Management Responses; Negative Online Reviews; Recovery Strategies; Service Recovery; Zomato.

JEL Classification: L830, Z310.

General Index

Acknowledgements	i
Resumo	iii
Abstract	v
Index of Figures	ix
Index of Tables	xi
Glossary of Acronyms	xiii
Introduction	1
Chapter 1. Literature Review	5
1.1. Social Media in the Web 2.0	5
1.2. Online Reviews in the Hospitality Sector	6
1.3. Negative Online Reviews as a Result of Service Failures	7
1.4. Achieving Service Recovery	8
1.4.1. Management Response Strategies	11
1.4.2. Standard versus Specific Management Responses	13
Chapter 2. Methodology	15
2.1. Research Context	15
2.1.1. Portugal (Lisbon Metropolitan Area)	15
2.1.2. Restaurant Business	15
2.1.3. Zomato	16
2.2. Research Design	17
2.3. Data Collection	18
2.3.1. Management Responses on Zomato	18
2.3.2. Interviews	19
2.4. Methods of Analysis	20
Chapter 3. Data Analysis and Results	23
3.1. Overall Data Analysis and Results	23
3.2. Data Analysis and Results by Restaurant	34
3.2.1. Amaterasu Pateo do Sushi	34
3.2.2. Arigato - Campo Pequeno	36
3.2.3. Boa-Bao	38
	vii

3.2.4. Chutnify - Príncipe Real	40
3.2.5. Contrabando	43
3.2.6. Ground Burger	44
3.2.7. Guilty by Olivier	46
3.2.8. O Prego da Peixaria	48
3.2.9. O Quintal	50
3.2.10. Soão - Taberna Asiática	51
3.2.11. SOI	53
3.2.12. SUD Lisboa	55
3.2.13. The B Temple	57
3.2.14. The Old House	58
Conclusion	61
References	69
Annexes	73
Annex A - Management Response Strategies	73
Annex B - Summary description of the data collected online	75
Annex C - Interviews	77
Annex D - Management responses and corresponding definitions and examples	95
Annex E - Negative reviews and corresponding management responses taken from Zomato	97
Annex F – Service recovery strategies implemented offline	191
Annex G – Online and offline service recovery strategies by restaurant	193

Index of Figures

Figure 2.1 - Example of a review and corresponding restaurant response on Zomato	17
Figure 3.1 - Overall frequencies of occurrence of each response strategy	24
Figure 3.2 - Frequencies of occurrence of each Amaterasu Pateo do Sushi response strategy	35
Figure 3.3 - Frequencies of occurrence of each Arigato - Campo Pequeno response strategy	37
Figure 3.4 - Frequencies of occurrence of each Boa-Bao response strategy	38
Figure 3.5 - Frequencies of occurrence of each Chutnify - Príncipe Real response strategy	40
Figure 3.6 - Frequencies of occurrence of each Contrabando response strategy	43
Figure 3.7 - Frequencies of occurrence of each Ground Burger response strategy	44
Figure 3.8 - Frequencies of occurrence of each Guilty by Olivier response strategy	46
Figure 3.9 - Frequencies of occurrence of each O Prego da Peixaria response strategy	48
Figure 3.10 - Frequencies of occurrence of each O Quintal response strategy	50
Figure 3.11 - Frequencies of occurrence of each Soão - Taberna Asiática response strategy	52
Figure 3.12 - Frequencies of occurrence of each SOI response strategy	53
Figure 3.13 - Frequencies of occurrence of each SUD Lisboa response strategy	55
Figure 3.14 - Frequencies of occurrence of each The B Temple response strategy	57
Figure 3.15 - Frequencies of occurrence of each The Old House response strategy	59

Index of Tables

Table 2.1 - Variables collected from Zomato	19
Table 2.2 - Summary identification of each interview	20
Table 3.1 - Overall frequencies of occurrence of each response strategy	24

Glossary of Acronyms

UGC	User-generated content
WOM	Word-of-mouth
eWOM	Electronic word-of-mouth

Introduction

The Web has evolved over the years and communication was traditionally characterized as unidirectional where the information was issued from business to consumers and companies had the ability to control publicly visible information about them (Web 1.0), however, communication is nowadays rich in peer-to-peer information that is created by users and shared among them through social media platforms (Web 2.0) (Kaplan & Haenlein, 2010; O' Connor, 2008). This kind of communication leads to an increasing amount of user-generated content (UGC), which can be expressed in the form of online ratings and reviews (Sridhar & Srinivasan, 2012). Nowadays review websites have a growing influence on people's mind (Sridhar & Srinivasan, 2012). Consequently, during the process of looking for a restaurant, people's choices are often influenced by comments and recommendations made by others (Sparks & Bradley, 2017). It is therefore important that hospitality companies are attentive to online comments generated by their customers on online platforms (Wei et al., 2013), especially negative ones, which has an increasing influence in the buying decision process (O'Connor, 2008). Through the negative feedback from online reviews companies are able to identify service failures (Levy et al., 2013). The intangibility characteristic associated with the service provided in the restaurant business makes the occurrence of service failures hard to avoid (Namkung & Jang, 2010), that is, situations where the service provided does not correspond to the consumer's initial expectation (Kelley et al., 1993). Consequently, it can result in complaints, publication of negative online reviews (Wei et al., 2013), negative word-of-mouth (WOM), and on loss of consumers (Yavas et al., 2004). As a way to respond and deal with service failures and with the objective of improving the service provided, improving organizational and operational performance and contributing to the return of consumer satisfaction, the organization must adopt a set of actions that are part of its service recovery strategies (Grönroos, 1988; Johnston et al., 2012; Sparks & Fredline, 2007). In the context of online platforms such as Zomato these service recovery strategies are expressed by the management responses given to negative customer reviews (Gu & Ye, 2014). For that reason, it is important that hospitality companies reply to negative consumer reviews through management responses (Zhang & Vásquez, 2014) as a way to communicate with complaining and dissatisfied customers (Gu & Ye, 2014). However, it is an increasing challenge for managers how they should respond appropriately to negative online reviews (Sparks et al., 2016). It is also important that after receiving a negative criticism, the company concerned is able to identify service failures and make changes in the business operation in order to prevent these problems from reoccurring (Johnston et al., 2012). These changes can translate in the hiring, training and empowerment of front-line employees (Tax & Brown, 1998), just as the implementation of an incentive system for them (Kumar & Kumar, 2016). It is also suggested that companies store the negative feedbacks received and use them to implement improvements in the quality of the service provided (Tax & Brown, 1998), as well as that the information related to the failures and the respective

service recovery actions should be shared between the various functional areas of the company (Kumar & Kumar, 2016).

Despite the growing importance of this area, some gaps were identified in the literature, in which there appears to be limited research on management strategies to respond to negative online reviews and to achieve service recovery (Feng & Ren, 2019; Gu & Ye, 2014; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vázquez, 2014). There is a lack of studies on online management responses given by restaurants to negative reviews, since most previous studies in the hospitality industry have focused in management responses given by hotels (e.g., Ho, 2017a, 2017b; Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vázquez, 2014). There is also a gap related to the online platforms on which management responses were gathered, because most of the existing studies have collected data from TripAdvisor (e.g., Ho, 2017a, 2017b; Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vázquez, 2014). Additionally, there is a gap related to the fact that most existing studies on service recovery through management responses to negative reviews have been conducted in countries other than Portugal (e.g., Feng & Ren, 2019; Ho, 2017a, 2017b; Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vázquez, 2014), and further studies on management responses to negative reviews are needed, “particularly in languages other than English” (Feng & Ren, 2019, p. 52). One last identified gap is related to the fact that these studies focus on the management responses given in the online context but do not make a connection between the online responses and the operational changes that companies effectively adopt in the context of their service recovery strategies. Thus, there is a scarcity of studies concerned with the improvements associated with the service recovery strategies adopted by companies (Johnston & Michel, 2008; Kumar & Kumar, 2016).

Therefore, the research purpose of the present dissertation is to address these gaps identified in the literature and add important insights for a better understanding of the subject, by drawing conclusions on how service providers are adopting service recovery strategies to deal with negative online reviews, through management responses to negative online comments and their relationship with the changes and improvements adopted in the company as a way to resolve the identified problems. The current research’s context was limited to the restaurant’ businesses in the Lisbon Metropolitan Area and considering only the management responses posted on the Zomato (www.zomato.com) online platform. The main objectives are to understand how restaurants deal with negative reviews published about them on the Zomato platform, either through management responses to negative comments, or through changes and improvements implemented in the business and determine the differences and similarities in the recovery strategies used by different restaurants.

Based on the objectives of this study, the following research questions were elaborated:

- 1) How restaurants deal with service recovery strategies to negative online reviews posted on Zomato?
- 2) How are restaurants different or similar in their service recovery strategies to negative online reviews?

To answer these questions, 531 management responses were collected from 14 restaurants on Zomato, which were first content analysed using manual coding techniques, and then with the help of Microsoft Excel. In addition, interviews were conducted with the managers of some of the restaurants, in order to obtain more insights and an internal perspective on the subject under study. As a result, 12 different types of response strategies were identified (in order of decreasing frequency): thanking, apology, invitation for a new visit, self-promotion, promise of change, explanation, standard reply, express feeling, request a new contact, suggest, deny problem and offer compensation. Furthermore, it can be concluded that negative comments are a driver for companies to identify and correct failures and problems, with changes occurring mainly in 6 business areas: communication, database, environment/space, kitchen, reservations and staff. Within these areas, it was possible to identify 11 service recovery actions: information update, information sharing, reviews database maintenance, environment adaptation, food quality improvement, packaging quality improvement, change in food and drinks confection, recipes innovation, change in booking procedure, staff training and staff supervision. Additionally, it was found that in general the restaurants are similar in the type of management responses they use, with 13 of them using between 9 to 12 of the management response strategies identified. The main differences are found in the type of improvements implemented, in which it appears there are 2 restaurants that do not have an implemented action strategy, and the remaining use between 1 to 7 of the identified strategies.

The managerial implications of this study relate mainly to the fact that restaurant' managers may have a solid knowledge of the strategies being adopted by their competitors, the different types of recovery strategies that are used, what answers are most often given regarding negative reviews, and it will help service providers to make a better decision about how to deal with negative consumer reviews. Additionally, restaurants that do not have a strategy implemented to respond to their negative customer reviews will be aware of the possibilities they have for its implementation.

The structure of this dissertation is divided into four sections. The first of these is the Literature Review, where first a framework is made on the diffusion of social media in the Web 2.0, and later on the topics related to online reviews in the hospitality sector, negative online reviews as a consequence of the occurrence of service failures and service recovery. On this last topic, the strategies that are most frequently used in the online and offline context are presented, and the specific versus standard types of responses are also discussed. The second section is the Methodology, where the methodology followed in this study is addressed, focusing on the research context and research design, and the methods used to collect and analyse the data are also referred. In the third section, Data Analysis and Results, the general and specific results for each restaurant will be presented and discussed. Lastly, it is the Conclusion, where the main findings of the research will be presented, the limitations of the research will also be mentioned and suggestions and recommendations for future studies will be indicated.

Literature Review

In this section a general approach is made about social media and its use and dissemination within Web 2.0. A more specific approach is made about the UGC on online review websites, paying special attention to the hospitality sector. In this, the negative reviews generated as a result of the occurrence of service failures are also focused and topics related to service recovery are addressed, both in the online and offline context.

1.1. Social Media in the Web 2.0

The term Web 2.0 was first introduced by Darcy DiNucci in 1999 in the article “Fragmented Future” published in *Print Magazine* (DiNucci, 1999), however, it was only in 2004 that it became popularized by Tim O’Reilly and Dale Dougherty at the Web 2.0 Conference organized by O’Reilly Media and MediaLive International (O’Reilly, 2005). Prior to Web 2.0 it was Web 1.0 where the web pages were static (O’Reilly, 2005), the content was read-only (Thompson, 2008), and organizations were the ones responsible for creating, sharing and controlling the content present on their websites (Lorenzo-Romero et al., 2014; Park et al., 2013). Nowadays, the Web 2.0 is used to characterize the web as a platform that enables the delivery of software as a service where the web pages are dynamic, the content can be read and written, people can subscribe and link to them (O’Reilly, 2005; Thompson, 2008) and all online users can collaboratively contribute to the introduction and modification of a content present in cyberspace (Kaplan & Haenlein, 2010). Therefore, users easily share information and interact with each other (Vásquez, 2011), being this great ability for collaboration among all users one of the key advantages of Web 2.0 compared to Web 1.0 (Lai & Turban, 2008). Web 2.0 is also rich in UGC (Lai & Turban, 2008), where content is dynamically generated through contributions from web users introducing new content, leading to data coming from different sources, users are being considered as co-developer and there are network effects (O’Reilly, 2005). Vickery and Wunsch-Vincent (2007, p. 18) define the term user-generated content to characterize the content that is published – either on a site with free access to the public, or on a site with accessibility to a certain group of people – which holds a creative character by creating a new work or by adapting an existing work to create a new one and which is generated “outside of professional routines and practices”. This content can therefore be created by people not specialized in the field and who do not expect any profit or monetary compensation for the content created (Vickery & Wunsch-Vincent, 2007).

This shift in the role that users play was reflected in a change in the way companies interact and communicate with their customers, which led them to use new tools such as social media (Chan & Guillet, 2011). Kaplan and Haenlein (2010) define social media as a set of web-based applications developed based on Web 2.0 technologies, that consequently allow the generation and sharing of UGC.

With the growing expansion of social media, “the traditional firm-to-customer interactions and customer-to-customer interactions are shifting to a three-way communication network” (Wei et al., 2013, p. 317), which is composed of three main stakeholders with different interests within Web 2.0 hospitality services (Wei et al., 2013; Park et al., 2013): 1) Content contributors – who are the actual customers of the service who voluntarily provide online content present on platforms; 2) Content consumers – who are potential customers that demand the content created by content contributors and who see the interactions between content contributors and service providers; and 3) Service providers – who are the hospitality companies and who can moderate the effects of the behaviours of the other two stakeholders operating in the online space under their management by introducing responses to the content published by content contributors. These Web 2.0 platforms are a virtual place where service providers allow users to insert content into their platforms and the interactions between the three stakeholders identified are able to determine the success of the service provided (Park et al., 2013).

Social media includes a variety of different formats, such as blogs, content communities, social networking sites, collaborative projects, virtual (game and social) worlds, chat rooms, rating and review websites and forums, for example (Kaplan & Haenlein, 2010; Kusumasondjaja et al., 2012; Mangold & Faulds, 2009). Over the last few years there have been numerous changes in the social media world (Roma & Aloini, 2019) and worldwide millions of social interactions between consumers are verified daily (Yadav et al., 2013). Through the use of social media companies have the possibility to directly contact with their consumers and to engage with them (Kaplan & Haenlein, 2010). This form of communication presents a lower cost and a higher efficiency when compared to traditional media channels (Kaplan & Haenlein, 2010). In the next topic, a specific type of social media is explored in more detail, which are the online review websites, as well as the UGC shared on them.

1.2. Online Reviews in the Hospitality Sector

With the advent of Web 2.0, the number of platforms for sharing UGC is increasing, and review websites (such as Yelp, TripAdvisor and Zomato) have become one of the most used platforms for obtaining information in the hospitality sector, which are highly dependent on voluntary content contributions by their users (Liu & Park, 2015; Zhang et al., 2020). In the hospitality sector, this UGC present in review websites contains information about consumer opinions and experiences (Hennig-Thurau et al., 2004) about a particular hotel, restaurant, or other hospitality service provider (Sparks & Bradley, 2017). This UGC is presented in the form of an online review (which is a qualitative assessment) and determines and influences the rating (which is a quantitative assessment) given by the consumer to reflect his personal experience (Sridhar & Srinivasan, 2012; Zhang et al., 2010).

Given the great diversity of restaurants around the world, online platforms dedicated to restaurant reviews have the main objective of helping people to easily decide where to eat, and these show various detailed information such as the list of restaurants in the selected area, menus, prices, photos, recommendations and the feedback left by people regarding their visits to the restaurant (Sparks &

Bradley, 2017; Zhang et al., 2010). With the growing popularity of these platforms, online reviews can influence consumers' purchase decisions and consumers' willingness to pay (Liu & Park, 2015; Sridhar & Srinivasan, 2012). The reviews that are published during the post-purchase phase of consumers, and which allow them to share their experience with other users (Banerjee & Chua, 2016), have a strong influence on the pre-purchase phase of the remaining consumers, since it is at this stage that users seek information about the services they intend to purchase and therefore they rely heavily on reviews provided by previous consumers (Feng & Ren, 2019; Zhu & Zhang, 2010). The reason for this is that UGC is considered trustworthy by other users (Marine-Roig, 2017). Therefore, when a consumer posts a review, it will later influence potential consumers, and the reviewer was also previously influenced by the reviews and ratings that were already present on the platform (Sridhar & Srinivasan, 2012). It is also possible to verify in this way the strong influence that this type of consumer-to-consumer interactions have (Hennig-Thurau et al., 2004). The process of creation and dissemination of information among peers enables billions of service reviews to be publicly available online, thereby contributing to the electronic word-of-mouth (eWOM) (Zhang & Vásquez, 2014). Consequently, there is an increasing free sharing of content between internet users (Sridhar & Srinivasan, 2012) and a decreasing ability of companies to control publicly accessible information about them in the online world (Mangold & Faulds, 2009). Reviews are even more relevant when they relate to intangible products, such as a visit to a restaurant, than when they relate to tangible goods where there is more objective information and concrete specifications that constitute a useful source of information (Zhang & Vásquez, 2014). This happens because services are difficult to evaluate before they are consumed (Bowen et al., 1999), which leads consumers to rely on this type of eWOM to make deductions about those intangible goods (Ye et al., 2011).

1.3. Negative Online Reviews as a Result of Service Failures

A customer experiences a service failure when the service delivered does not meet the customer's initial expectations for that service (Kelley et al., 1993). It may result in their intention to express their feelings by posting a negative online review (Wei et al., 2013), as well as it can lead to negative consequences such as unfavourable WOM, decrease in customer confidence and loss of customers (Yavas et al., 2004). Negative reviews are “those containing unfavourable comments, criticisms or complaints” (Ho, 2017b, p. 4) and where the customer expresses his emotions (for example anger or frustration) resulting from a negative experience (Wei et al., 2013). Heinemann and Traverso (2009) define complaint as a way to demonstrate the feeling of dislike in relation to something, making the company aware of the problems that have occurred. These negative reviews are then seen by consumers who seek to identify problems about the service before consuming it, in an attempt to reduce the uncertainty associated with the intangible characteristic of the services (Racherla et al., 2013). Through negative online reviews, dissatisfied customers want their feedback to be received, acknowledged, thanked and respected (Ho, 2017a). Also, consumers aim to receive an apology or an explanation about what has happened and why

it happened and have guarantees that measures are taken to resolve the problem (Bradley & Sparks, 2009; Ho, 2017a). Further, in some cases customers may aim to take revenge or damage the company's reputation (Wei et al., 2013). Negative reviews published on review websites such as Zomato can be viewed by any internet user and can therefore have a significant negative influence on consumers (Ho, 2017b), being these negative online reviews considered more credible than positive ones (Kusumasondjaja et al., 2012).

During the consumer decision-making process, the negative reviews that are present online contradict their initial interests in a given service provider, which consequently contributes to a feeling of uncertainty for the consumer (Wei et al., 2013). In these situations, there is a higher tendency for potential consumers to evaluate the responses given by companies to negative reviews, because through them they are able to have a better perception of the service they intend to purchase (Wei et al., 2013). These answers given by the companies will be explored in more detail in the following section.

Even though, review websites like Zomato also have a positive influence on consumer satisfaction, as they allow them to complain and communicate their opinions easily and see the willingness that companies show to deal with complaints (Davidow, 2003).

1.4. Achieving Service Recovery

In the restaurant business, service failures are frequently verified (Yoo et al., 2006) and although service companies are unable to prevent all failures from occurring, it is important for hospitality service managers to know the best strategies to adopt to recover the service from those failures (Sparks & Fredline, 2007). Service recovery is defined as the actions taken by a company in response to a service failure (Grönroos, 1988) and these actions can be classified into two types: 1) actions that aim to re-establish the relationship with the client; and 2) actions that aim to fix the problem and prevent it from happening again (Zeithaml et al., 2018).

Within the scope of the first type of actions and considering the context of social media “service recovery typically takes the form of management responses” (Gu & Ye, 2014, p. 571). Therefore, it is essential that the restaurant management know how to respond effectively to negative comments posted online by its consumers in order to achieve service recovery (Ho, 2017b; Sparks & Bradley, 2017). The growing presence of online reviews allows companies to communicate with their customers and give a public response to negative reviews through management responses (Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vásquez, 2014) and it is crucial that hospitality service providers “develop appropriate response strategies toward user-generated reviews” and have an active participation in this regard (Wei et al., 2013, p. 318). Gu and Ye (2014) define the concept of management response as an effort that the company makes to interact with its customers and to respond to their comments regarding their experiences with the company' products or services. These management responses, when referring to negative reviews, in addition to being part of the company's service recovery strategies, have also as main objectives thanking the customer for the feedback provided, manage customer relationships and

manage the online reputation of the company (Wei et al., 2013; Zhang & Vásquez, 2014). There is evidence that when service providers show concern over the negative reviews to improve the service, consumers are willing to give it a second chance (Racherla et al., 2013). Management responses are highly effective when related to dissatisfied consumers, having the ability to increase their level of satisfaction after receiving a response (Gu & Ye, 2014). Additionally, it also influences consumer behaviour, impacting their purchasing decisions and the likelihood of spreading positive or negative WOM (Davidow, 2003), as well as customer retention, their level of loyalty, and the company's profits (Hart et al., 1990; Sparks & Fredline, 2007). It is therefore essential for companies to effectively manage the content generated by their consumers in order to obtain a competitive advantage (Perez-Aranda et al., 2019). Attracting new customers costs about three to five times more than keeping current ones (Hoffman & Chung, 1999), which reinforces the importance of managers knowing how to deal with negative reviews (Matzat & Snijders, 2012). It is also believed that customers subject to successful service recoveries in response to service failures that occurred have even higher levels of satisfaction and intention to repurchase than if they had not had these failures and recoveries by the service provider, what is called the service recovery paradox (Smith & Bolton, 1998). However, if these adopted actions to recover the service are not adequate, a new service failure may occur instead of a service recovery as would be expected (Sparks & Fredline, 2007). When responding to online reviews, business managers are producing content that is viewed not only by the user who generated the review but as well as can later reach a very wide audience (Zhang & Vásquez, 2014). For this reason, in addition to the service recovery of current consumers, these management responses allow to capture the attention of new customers, showing that the service provider accepts criticism, negative feedback and admits the possible occurrence of errors and failures, which can turn potential customers into real ones (Ho, 2017a). Management response strategies will be discussed in more detail in the next topic.

Within the scope of the second type of service recovery actions and considering an operational perspective, service recovery also implies identifying and “dealing with problems and failures in the provision of service” (Johnston et al., 2012, p. 351). Post-purchase online negative reviews can be considered a problem and a challenge for managers, since these comments remain available online for other users to view them (Racherla et al., 2013). However, service providers can also see them as an opportunity to identify failures, improve (Racherla et al., 2013) and get more knowledge about how customers perceive the service provided (Perez-Aranda et al., 2019) in a low-cost and effective way (Jia, 2018). This feedback shared by complaining consumers should therefore help the service companies to change and improve what is not going so well (Johnston et al., 2012). In this sense, there are a series of actions and changes that companies must implement in order to improve the performance of service recovery strategies, and therefore it is suggested to implement a service recovery plan by establishing guidelines and metrics of action to deal with situations of service failures (Tax & Brown, 1998). These should mainly be based on management practices related to human resources, which may include greater investment in hiring, training and empowering employees, because front-line employees are often the

ones who deal directly with complaining consumers (Tax & Brown, 1998). It is therefore essential that these workers are able to resolve complaints efficiently (Tax & Brown, 1998) and that they know “how to listen to customers and respond to their needs” (Cranage, 2004, p. 211). This may involve the development of training programs focused on the role of service recovery developed by employees and the development of interpersonal skills (Tax & Brown, 1998). It is also important that front-line staff have the authority, skills and tools to address service failures and to be able to solve problems (employee empowerment) (Tax & Brown, 1998; Zeithaml et al., 2018), which consequently contributes to an improvement in attitudes and efforts employed by them (Tax & Brown, 1998). In this way, consumer-contact personnel must clearly understand their critical role in the service recovery process (Spreng et al., 1995) and should be rewarded for that purpose (Tax & Brown, 1998) for example by implementing an incentive system (Kumar & Kumar, 2016). It is also suggested that the practice of staff walking through the service area be implemented in order to understand if the needs and expectations of consumers are being met, which contributes to the satisfaction of these consumers (Eccles & Durand, 1998). Additionally, consumers must be provided with a means of easy access so that they can express their complaints, for example by social media platforms, to which the company must respond effectively (Tax & Brown, 1998; Zeithaml et al., 2018). Information collected about complaints and recovery experiences can also be used by companies to invest in service quality improvements (Tax & Brown, 1998). The sharing of information about service failures and recoveries between the different functions of the organization must also be guaranteed (Kumar & Kumar, 2016). The measures focused on human resources and internal quality of service contribute to employee satisfaction, which consequently contributes to consumer satisfaction and sequentially to the company's profitability (Heskett et al., 2008).

In conventional marketing, consumer complaint activities are considered to be static actions that occur during the post-purchase phase, however, from the perspective of relationship marketing and others service approaches, this consumer behaviour should be seen as a dynamic process that occurs throughout all points of interaction between the service provider and the customer (Tronvoll, 2007). In this sense, it is recommended that attention must be paid to the consumer's complaint behaviour throughout the existing value co-creation process during all phases of the service experience (Tronvoll, 2007), in an attempt to avoid the occurrence of negative incidents (Edvardsson, 2011). In a similar way, and considering that each complaint corresponds to an opportunity for service recovery (Tronvoll, 2012), the service recovery process can also be seen as dynamic, where solutions are immediately co-created (between the service company and the consumer) in the presence of service failures, which consequently contributes to greater consumer satisfaction and better response to their needs (Dong et al., 2008).

1.4.1. Management Response Strategies

Despite its growing importance, there is little research on management strategies to respond to negative online reviews in order to achieve service recovery (Feng & Ren, 2019; Zhang & Vásquez, 2014) and there is still no consensus on how companies should respond to complaints (Davidow, 2003; Sparks & Bradley, 2017). Previous studies have focused mainly on the tourism industry (Feng & Ren, 2019) and its results (which are shown below) were mainly obtained by conducting content analyses on online review websites.

For example, Levy et al. (2013) analysed 225 management responses posted by hotels to negative reviews in ten popular online review websites and concluded that most responses were based on apology, review appreciation, explanation of what happened, request to return, passive follow-up (opportunity to contact the hotel for further discussion) and share of corrective actions. Offer compensation and active follow-up (make a contact by e-mail or phone) were observed infrequently. In addition to this analysis, the same authors also conducted interviews with hotel general managers and brand executives in order to validate the results obtained and acquire consolidated information on response strategies.

Zhang and Vásquez (2014) studied 80 management responses by hotels on TripAdvisor and identified ten types of responses (from the most verified to the least verified): express gratitude, apologize for the problems occurred, invitation to return for a new visit, opening pleasantries, proof of action (ensuring that measures have been taken), acknowledge feedback, responding to specific content mentioned by the customer, closing pleasantries, ensure that the causes that generated customer dissatisfaction will not happen again and solicit a new contact with the customer.

Furthermore, Ho (2017a) analysed 412 management responses by hotels on TripAdvisor and stated that acknowledge the problem (show agreement with the existence of the problem), express feeling, and thanks the reviewer are actions required to respond to negative reviews. Optional actions include denial of the problem, continuing relationship (encourage future visit and contact), self-promotion, greeting and recognition of consumer value. In addition to the content analysis, Ho (2017a) conducted an interview with a general manager of a hotel, in which he highlighted the importance of management responses to negative online reviews as a way to improve the relationship with customers and to achieve service recovery.

In another study, where 95 management responses posted by hotels on TripAdvisor were analysed, Ho (2017b) identified 2 main types of management responses given to negative reviews. One type of response is the denial of the problem – an answer given to negative reviews that are unfairly formulated and management disagrees with what is reported by the consumer – which includes challenge reviewer's decision, consider the problem as an isolated act, contradict the customer, make suggestions or recommendations, highlight the service or facility and emphasize practice or mission of the company. The other type of response is the manage rapport – response used as an attempt to improve the relationship with dissatisfied customers – by acknowledging the problem (recognize that the problem exists), rectifying it (share actions taken), apologizing, explaining what caused the problem, showing

appreciation for the review, expressing feelings (express disappointment or hope to receive the customer again) and minimizing imposition (gently request a new contact with the customer).

Sparks and Bradley (2017) evaluated 150 hotel management responses on TripAdvisor and formulated the “Triple A” typology in response to negative reviews to achieve service recovery encompassing the dimensions of accounts, acknowledgements and actions. Accounts encompass responses based on denial, excuse, justification, penitential (show remorse) and referential accounts (by comparison with worse situations), however, the last two were observed infrequently. Acknowledgements mostly includes admission of responsibility, apology, recognition that something happened and thanks, having also been verified responses based on review appreciation, dismissal of responsibility and acceptance of the unsatisfactory result, but less frequently. Lastly, actions are based on the promotion of direct contact, rectification, referral of the problem to the responsible area/person, investigation of what happened, offer of compensation, staff training and change policy, of which the last four were checked in lower frequency. In addition to the content analysis, these authors also conducted interviews with eight accommodation property managers who were responsible for responding to online reviews, which allowed them to validate the typology formulated.

A more recent study developed by Feng and Ren (2019) studied 93 management responses to negative reviews from two retailing sectors (high tech digital items and cosmetics) on two leading Chinese e-commerce websites (JingDong & Taobao). These authors found that the answers most often given to negative reviews were (from most to least frequent): justification, offer of solution, expectation of future purchase, apology, recommendation to contact customer service and promise of higher quality of service in the future. The responses based on acknowledgment (consideration of the review and customer satisfaction as an incentive), comforting customers (sharing of measures taken to comfort the reviewer), self-denigration, thanking and request for further details were also used to respond to negative reviews but a very small number of times.

In summary, these studies indicate that the most used management responses to negative online reviews to achieve service recovery include apologies, sharing measures that have been or will be taken to resolve the problem, thanks for the feedback, request for a new contact with the customer, invite the reviewer to return and explanation (Feng & Ren, 2019; Ho, 2017a, 2017b; Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vásquez, 2014). In addition, service recovery can also be achieved by denying the problem or by ensuring that it will not happen again in the future (Ho, 2017a, 2017b; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vásquez, 2014). The above studies are consolidated in Annex A.

Notwithstanding these studies fail to relate the management responses given on the online platforms to the changes or improvements that service providers have effectively made to try to correct service failures within the scope of their service recovery strategies.

1.4.2. Standard versus Specific Management Responses

A standard response is defined as a general and vague response, which is not specifically related to the review content mentioned by the consumer (Wei et al., 2013; Zhang & Vásquez, 2014) and “these types of responses often repeat the same lexical and syntactic patterns, and show little variation across multiple reviews” (Zhang & Vásquez, 2014, p. 60). Standard responses can therefore be used for different reviews, which indicates that companies use a response template, or simply copy a given answer and use it for various situations, without taking into account the specific problem reported in the review, since this unspecified answer can be used even if the consumer review has not been read (Zhang & Vásquez, 2014). Consequently, when a standard management response is given, the company transmits little sincerity and honesty (Wei et al., 2013) and the reviewer may feel disrespected with this type of response (Feng & Ren, 2019), being therefore questionable the valuation that the company gives to the feedback received (Zhang & Vásquez, 2014). Additionally, it may mean that the company prioritizes the speed and efficiency of posting an answer rather than its content or that the company adopts a way of standardizing the answers given by different people (Zhang & Vásquez, 2014).

On the other hand, a specific response is a “personalized response that addresses particular issues raised in the review, which is customized and unique to that particular situation” and relevant information on the subject initially mentioned by the consumer is shared (Wei et al., 2013, p. 319). When management gives a specific answer, the idea that is conveyed is that the company really wants to strive to improve the negative aspects mentioned, and this type of response inspires more trust for consumers than standard ones (Wei et al., 2013).

For the reasons mentioned, it is recommended that companies operating in the hospitality sector avoid using standard responses, and instead adopt specific and personalized management responses taking into account the review posted by the consumer and the issues mentioned by him, especially in cases of negative reviews where this importance is even stronger (Feng & Ren, 2019; Wei et al., 2013).

Methodology

This chapter presents the description of the methodology used in this study, and is divided into four sections: Research Context, containing information on the context in which the case study was developed, namely about geographic area (Metropolitan Area of Lisbon, Portugal), the restaurant business, as well as the Zomato platform; Research Design, including information on the case study approached and the sources from which the data was obtained; Data Collection, explaining how the data was gathered; and Methods of Analysis, indicating the ways in which the data collected was analysed.

2.1. Research Context

2.1.1. Portugal (Lisbon Metropolitan Area)

Statistics from November 2019 concluded that in Portugal about 80% of internet users participate in social media, and this trend has grown in recent years (more than 23.2 p.p. compared to 2011) (Instituto Nacional de Estatística, 2019). Another study carried out by TripAdvisor (2018) revealed that Portugal is among the 10 best countries considered as excellent destinations to go to restaurants, having been ranked in fifth place among the countries with the highest rated restaurant reviews by consumers. Additionally, according to data from the Banco de Portugal (2018), in 2017 the Metropolitan Area of Lisbon aggregated 45% of the turnover in the Accommodation, Catering and Similar sector, which is the region of Portugal with the highest value in relation to this index. Moreover, after a search on Zomato it was possible to verify that in Portugal, in Algarve, Braga and Santarém there are still very few restaurants with negative reviews associated with them, and in Oporto, despite the presence of negative reviews already being considerable, most restaurants do not give an answer. The Lisbon area is therefore the one in which it is possible to obtain significant data for the study of this matter.

Furthermore, most existing studies on service recovery through management responses to negative online reviews have been conducted in countries other than Portugal. These characteristics make Portugal, and more precisely the Lisbon Metropolitan Area, a place of interest and relevance for this study.

2.1.2. Restaurant Business

The restaurant industry was classified as the industry most affected by the negative reviews that are published online by consumers and it is estimated that 61% of consumers have read online reviews about restaurants, a percentage that was verified in lower values in other businesses (Djordjevic, 2020). In Portugal, the restaurant business is of increasing importance, as evidenced on the study developed by Instituto Nacional de Estatística (2018), that concluded in Portugal there has been an increase in the

turnover of companies in the Accommodation and Catering sector since 2013, and an increase of 16.5% in this same indicator between 2016 and 2017 was verified. Additionally, a study released in relation to 2017 data found that in relation to the Accommodation, Catering and Similar sector, 79% of companies belong to Catering and Similar, and these represent a turnover of 62% of the sector (Banco de Portugal, 2018).

The aforementioned data, as well as the fact that the studies previously carried out on management responses to negative reviews were mostly focused on the hotel industry, highlights the importance of more studies exploring these response strategies in the restaurant business. By drawing conclusions on the strategies that are used in this business, the present research will contribute to the enrichment of the literature.

2.1.3. Zomato

This study explores how restaurants adopt service recovery strategies to deal with negative reviews posted on the Zomato platform. Zomato (www.zomato.com) was launched in 2008 and is one of the largest food discovery platforms, aggregating over 25 million reviews from about one million restaurants (Priyadarshi, 2019) in 24 countries worldwide (Zomato, n.d.a). In Portugal, this platform is present in 5 regions: Algarve, Braga, Lisbon, Oporto and Santarém (Zomato, n.d.b). Zomato allows consumers to rate restaurants on a scale of 1 (lowest rating) to 5 (highest rating), corresponding to the following categories: (1) *horrible*, (2) *bad*, (3) *medium*, (4) *good* and (5) *excellent*. Since this study focuses on negative reviews, only those where the customer gave a rating of 1 or 2 constitute the dataset. Additionally, users are enabled to post reviews about their restaurant experiences on various aspects such as the food, the cost, the environment and the service provided, and one of its main goals is to help people to discover restaurants and make informed decisions about where to eat and what to eat (Priyadarshi, 2019). This platform also has advantages for restaurant managers, through which they can access the feedback of their users and improve the aspects indicated as less positive by them (Priyadarshi, 2019) and the restaurant management is able to introduce responses to the reviews of its consumers. Figure 2.1 presents an example of a Zomato webpage, where it is possible to view the review and rating posted by the customer, as well as the respective answer given by The Old House restaurant.

The Old House Restaurant identification

Refeições de luxo - Chinesa
Parque das Nações
Aberto agora - 12:00 a 15:00, 19:00 a 22:45 (Hoje) ⓘ *A cozinha encerra meia hora antes da hora de fecho

Visão geral **Opiniões** Fotos Menu Reservar mesa

9 opiniões • 18 Seguidores Seguir

Consumer's rating
1.5 Mar 15, 2016
Overly priced. Most of the menu was not available, I am very disappointed but I wont be coming here again. The food was not good and was served cold.
1 Gosto, 1 Comentar

Consumer's review

Toca para avaliar a tua experiência
☆☆☆☆☆ limpar
Escrever opinião

Write your comment

The Old House Management
Hello [User]
Thank you for your review. As you can find, our menu is divided into 3 parts. Cold dishes, hot dishes and side dishes. Unfortunately you may only have chosen cold dishes. We hope that you could come back to try the other chinese hot dishes.
Best regards,
The Old House

Management response from the restaurant

Figure 2.1 - Example of a review and corresponding restaurant response on Zomato

(Source: Adapted from Zomato.com)

Most of the previously conducted studies on service recovery responses to negative reviews were based on data from TripAdvisor, so this study will contribute to enrich the literature by drawing conclusions from the Zomato platform.

2.2. Research Design

The development of this dissertation follows a case study design, which is characterized by having research questions based on “how” and “why”, in which there is no control (or little) over a behavioural event and the case under study is a contemporary phenomenon (Yin, 2018). Through this single-case study (service recovery strategies to negative online reviews on the Zomato platform) it is possible to obtain a real-life perspective and knowledge on the subject, involving multiple units of analysis (restaurants), what makes this an embedded case study (Yin, 2018). Additionally, this is an exploratory research, which allows to investigate a subject on which there is “lack of detailed preliminary research” and allows the exploration and identification of patterns in data (Streb, 2010, p. 372). This research method allows to achieve the objectives of this study, where primary data was collected and analysed, which makes it possible to answer the research questions and elaborate conclusions. This primary data is specifically qualitative and was obtained from two data sources:

- 1) Observation of the management responses given by restaurants to negative online reviews on Zomato, which allows to obtain the necessary information to answer the research questions “How restaurants deal with service recovery strategies to negative online reviews posted on

Zomato?” and “How are restaurants different or similar in their service recovery strategies to negative online reviews?”.

- 2) Interviews with the restaurant managers or other employees who are responsible for responding to negative online reviews on Zomato, which allows to obtain the interviewee's perspective and insights about the event under analysis, fundamental for a more consolidated analysis and discussion of the results.

2.3. Data Collection

This section is divided into two parts. In the first, it is indicated how the management responses were selected and collected from Zomato. In the second part, it is explained how the data from the interviews was gathered.

2.3.1. Management Responses on Zomato

When performing an initial scan of the reviews present on Zomato, it became evident that the least popular and with lower global rating restaurants choose not to respond to their customers' online comments. For this reason, to select the restaurants on which the information was collected, the “Popularity – decreasing” automated filter that Zomato provides was used, restricting the results presented to the “Greater Lisbon” geographic area. Starting with the most popular restaurants, it was verified if they had negative reviews using the “Lowest Rating” filter in the “Opinions” section of each restaurant Zomato webpage, and it was confirmed if there were answers given by the restaurant to those reviews. After reading the reviews, it was possible to verify that the ones that contained negative comments or complaints were those in which the customer gave to the restaurant a rating of 1 (*horrible*) or 2 (*bad*), therefore, the dataset is only constituted by the answers that were given to the reviews belonging to these categories. For each restaurant, whenever there was a negative consumer review and a corresponding response given by the restaurant to that review, the following information has been stored on an Microsoft Excel sheet, where a table was created with the following variables (see Table 2.1): excerpt (identification number associated with the negative review and respective management answer given by the restaurant), restaurant name, review (posted by the customer), rating (given by the reviewer), management response (answer given by the restaurant) and time period (date range of the first and last negative reviews with a corresponding management response by restaurant).

Table 2.1 - Variables collected from Zomato

Excerpt	Restaurant Name	Review	Rating	Management Response	Time Period
405	SUD Lisboa	Restaurant with an awesome design and environment. However, I've got my booking lost... booked 2 hours before and after arriving at the restaurant, surprise, they can't find it. Last time...	1	Hello [reviewer's name], Thanks for reaching back to us. We apologise for misplacing your booking, it could've been a software bug. Usually, even if there is any problem with the reservation, we try and mend it by arranging a table (unless it is completely impossible regarding availability of space). Hope that was the case! Although your booking experience wasn't the best, we hope that you come back again to give us a chance to change your mind. Best regards, SUD Lisboa Team	May 2018 - December 2019
521	The Old House	Overly priced. Most of the menu was not available. I am very disappointed but I wont be coming here again. The food was not good and was served cold.	1	Hello [reviewer's name] Thank you for your review. As you can find, our menu is divided into 3 parts. Cold dishes, hot dishes and side dishes. Unfortunately you may only have chosen cold dishes. We hope that you could come back to try the other chinese hot dishes. Best regards, The Old House	January 2018 - November 2019

(Source: Adapted from Zomato.com)

The reviews were posted between January 2015 and March 2020 and only those written in Portuguese and English were considered valid to the present study. All the negative reviews and the corresponding answers given by the restaurants were saved, having obtained a sample with a total of 531 negative online reviews and the respective 531 management responses from 14 restaurants: Amaterasu Pateo do Sushi, Arigato - Campo Pequeno, Boa-Bao, Chutnify - Príncipe Real, Contrabando, Ground Burger, Guilty by Olivier, O Prego da Peixaria, O Quintal, Soão - Taberna Asiática, SOI, SUD Lisboa, The B Temple and The Old House (presented in alphabetical order). This sample considers a higher number of management responses when compared to the samples of studies previously carried out on the service recovery to negative online reviews (which are present in Annex A). In these the sample varied between 80 to 412 management responses, which means that the number of units of analysis of the present study is significant. A summary description of the data collected can be seen in Annex B.

2.3.2. Interviews

After the aforementioned data was collected and analysed, more information was collected through interviews. The type of interviews carried out were semi-structured, since an open-ended question guide was initially prepared, but during the interviews the questions were adapted and used according to what was being reported by the interviewer (in the case of interviews conducted in person or by phone call) and some questions were adapted to the specific case of each restaurant. The questions asked were mainly related to the way the restaurants handle negative reviews, the reasons for the approaches and strategies adopted to deal with these reviews, as well as their main objectives in doing so. Five one-to-one interviews were conducted between March and May 2020 with managers who are responsible for responding to online reviews on Zomato, two of which were conducted in person with the restaurant managers in their restaurants. An interview was conducted by phone call with the restaurant's communication manager, and the remaining two interviews were conducted by e-mail, as requested by respondents, one of which was made with the customer service manager and the other one with the marketing and communication manager of the restaurants. Table 2.2 contains a summary identification of each interview. The audio of the interviews that were conducted in person and by phone call were

recorded through a mobile phone or computer with the consent of the interviewees and was later transcribed to text for analysis purposes. In the next section is discussed in detail how the data gathered was analysed.

Table 2.2 - Summary identification of each interview

Restaurant	Interviewee	Type of Interview	Date	Interview Identification
Boa-Bao	Marketing and communication manager	By phone call	March 26, 2020	I1
Chutnify - Príncipe Real	Restaurant manager	In person	March 19, 2020	I2
Contrabando	Restaurant manager	In person	March 10, 2020	I3
Guilty by Olivier	Communication manager	By e-mail	April 24, 2020	I4
O Prego da Peixaria and Soão - Taberna Asiática	Customer service manager	By e-mail	May 10, 2020	I5

2.4. Methods of Analysis

In order to analyse the data obtained, a qualitative content analysis was carried out, since this type of analysis allows to identify patterns in the information object of analysis (Dörnyei, 2007). To analyse the management responses that restaurants posted on Zomato, it was followed the manual coding method suggested by Dörnyei (2007). Manual coding methods have also been used in previous studies to analyse content in the context of online review websites (e.g., Cheng et al., 2019; Feng & Ren, 2019; Ho, 2017a, 2017b; Levy et al., 2013; Skalicky, 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vásquez, 2014). Coding allows to assign labels to specific parts of text, so that they become manageable and workable, and aims at “reducing or simplifying the data while highlighting special features of certain data segments in order to link them to broader topics or concepts” (Dörnyei, 2007, p. 250). This coding process involved two levels. In the first level, the negative review generated by the consumer was read, as well as the corresponding answer given by the restaurant. Each sentence of each management response was read, which made it possible to identify different types of responses and different types of approaches adopted by the restaurant, and therefore a certain typification (code) was attributed to each of them. The typifications were assigned so that it was possible to immediately identify the response strategy that was being used by the restaurant. In the second level of coding, a list was created with all the codes generated in the first level, and those that were similar and that could be grouped in the same category were identified and were grouped in a broader code. All the data was reviewed throughout the process, in order to ensure that the changes and adjustments that were being made were being applied correctly, and in order to understand if it was necessary to make further modifications or adaptations. It is important to note that before starting this coding process, the types of responses in relation to negative online reviews identified in previous studies were reviewed, and therefore a list was created with the typifications originated by the authors Feng and Ren (2019), Ho (2017a, 2017b), Levy et al. (2013), Sparks and Bradley (2017) and Zhang and Vásquez (2014), who were identified in the literature review

and who also followed the analysis by coding in the qualitative analysis phase of the data in their studies. The results of these previous studies thus served as a guide and starting point for the content analysis of the present study and will also be useful in the analysis of the results discussed in the next section. After the coding process was completed, frequency tables and graphics were elaborated in Excel with the count of the number of times that each code appears in the total sample and by restaurant, as well as the respective associated percentages. In this way the qualitative data was converted into quantitative data, which helped to understand the types of response strategies most frequently used by restaurants. In addition, whenever the restaurant in its response mentioned a change in the business, it was marked and identified in a new table. The subsequent reading of these answers allowed to elaborate a list of action strategies adopted by the restaurants and to identify the business areas these actions correspond to.

In relation to the interviews carried out, the first step of analysis was the transformation of recorded audio to text format (complete transcripts of the interviews are in Annex C). Subsequently, the data obtained by the interviews was interpreted and compared with the data collected through the Zomato platform. This enabled to complement the analysis made to the Zomato responses, to have a clear view on the service recovery strategies used and to be able to make a consolidated analysis of the results.

Data Analysis and Results

After the analysis techniques indicated in the previous section have been completed, the results of this study will next be presented and will be interpreted using also the comparison with the results of previous studies in the literature. The analysis of the data allowed to identify some common strategies used by Portuguese restaurants to deal with negative online reviews, which are discussed below.

3.1. Overall Data Analysis and Results

After collecting and analysing the 531 management responses and the interviews constituting the dataset of this study, 12 different types of management responses were identified, which translate into 12 strategies used by Portuguese restaurants to try to recover the relationship with consumers who expressed their displeasure on the Zomato platform. In Annex D it is possible to see the management responses (which correspond to the typifications originated in the second level of the coding process) and sub-responses (which correspond to the codes identified in the first level of the coding process) identified, the definition of each of them and some examples specifically taken from Zomato. The 12 strategies identified are, in order of decreasing frequency: thanking (328 occurrences, 62% of the total number of management responses), apology (298 occurrences, 56%), invitation for a new visit (287 occurrences, 54%), self-promotion (209 occurrences, 39%), promise of change (178 occurrences, 34%), explanation (141 occurrences, 27%), standard reply (102 occurrences, 19%), express feeling (91 occurrences, 17%), request a new contact (54 occurrences, 10%), suggest (53 occurrences, 10%), deny problem (51 occurrences, 10%) and offer compensation (7 occurrences, 1%).

In Table 3.1 it is possible to view these results organized in a table. The number of occurrences correspond to the number of times each strategy was observed in the total sample. The percentage corresponds to the number of times each strategy was observed in relation to the total number of management responses collected from Zomato. For each response analysed could be assigned different codes, therefore the sum of the values of the frequencies is greater than the total number of responses analysed.

Table 3.1 - Overall frequencies of occurrence of each response strategy

Recovery Strategy	Number of Occurrences	Percentage*
Apology	298	56.12%
Deny problem	51	9.60%
Explanation	141	26.55%
Express feeling	91	17.14%
Invitation for a new visit	287	54.05%
Offer compensation	7	1.32%
Promise of change	178	33.52%
Request a new contact	54	10.17%
Self-promotion	209	39.36%
Standard Reply	102	19.21%
Suggest	53	9.98%
Thanking	328	61.77%
Total number of management responses	531	

*Frequency of each recovery strategy in relation to the total number of management responses

In order to facilitate the visualization of the data obtained, the same information contained in Table 3.1 is presented graphically in Figure 3.1.

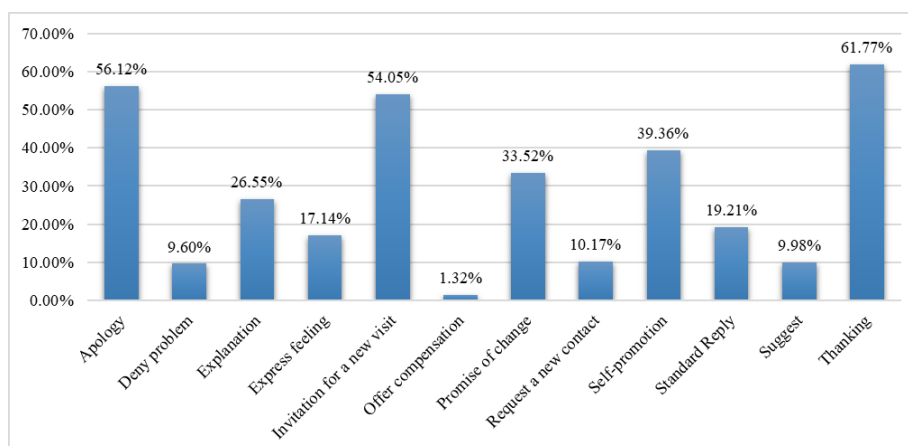


Figure 3.1 - Overall frequencies of occurrence of each response strategy

The overall results related to each type of response strategy are now analysed and discussed in detail. For each of them, some examples of the management responses taken from Zomato are presented, and the respective complete excerpts of the responses and corresponding negative reviews to which they refer can be viewed in Annex E.

Thanking

The type of response “thanking” was found to be the most used by restaurants, and it was verified 328 times in the total sample, which corresponds to 61.77% (328/531) in relation to the total number of responses collected. This response is used by the restaurant management to show appreciation to consumers and as can be seen in the examples below, this typification can be divided into three sub-

categories: (1) thanks for the restaurant visit, (2) thanks for the review and (3) recognize the importance of feedback for future improvement. The following examples from Zomato illustrate the use of the “thanking” strategy in the responses given by restaurants.

(1) “First of all thank you for your visit” (Excerpt 186)

(2) “we want to thank you for taking some of your time to leave us your feedback” (Excerpt 74)

(3) “All the compliments and criticisms we receive are important factors in helping our team to improve continuously, so they are always received with our utmost attention” (Excerpt 74)

By thanking the reviewer, the service provider intends to improve the relationship with the customer and show him that his feedback is valued and important (Ho, 2017b), and in fact complaining consumers do expect to receive this type of response (Ho, 2017a). The managers interviewed also mentioned that it is a way for the restaurant to show that it accepts the person's opinion, that in fact the customer is heard, that it accepts that something has not gone as expected and that the feedback provided is really important to improve. The dominant use of this strategy is corroborated by the results of previous studies (e.g., Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vásquez, 2014) in which it also found a high frequency and was identified as a mandatory response to achieve service recovery by Ho (2017a). Additionally, it was also verified by Feng and Ren (2019) and Ho (2017b), however with a lower frequency of use by service providers. For these reasons, it is considered as a positive result that the majority of the responses adopted by the restaurants are based on this demonstration of appreciation to the reviewer.

Apology

The type of response “apology” was ranked second in terms of frequency, with 298 times being verified in the total sample of 531 responses, which corresponds to a percentage of 56.12% (298/531). In the vast majority of their responses, restaurants choose to apologize for the failures that have occurred, for the negative aspects mentioned by consumers or for the negative experiences they have had. The following example shows the use of this type of response on Zomato.

(4) “We apologize for not being able to offer a good experience on your visit to the restaurant” (Excerpt 525)

The fact that this strategy is widely used by Portuguese restaurants as a way of responding to negative comments is a very positive indicator, since previous studies concluded that consumers expect to receive this response during the recovery process from the failures that occurred (e.g., Bradley & Sparks, 2009; Davidow, 2003; Ho, 2017a; Hoffman & Chung, 1999) and it was found that the apology has a positive influence on the levels of satisfaction (Goodwin & Ross, 1992) and trust (Matzat & Snijders, 2012) of consumers. When apologizing, the restaurant shows respect, understanding and empathy for the consumer, and although it is a way of assuming that the reported problem happened (Sparks & Bradley, 2017), no responsibility is assumed in relation to that (Davidow, 2003; Hoffman & Chung, 1999). In cases where in fact the restaurant recognizes that something has not gone well, one of

the first approaches that is taken is to apologize to the consumer, in an attempt to appease him and show the restaurant's dissatisfaction in knowing that the customer's experience was not satisfactory, as reported in the interviews conducted. However, a manager additionally mentioned that this type of response is not adopted when there are racist comments or reviews that report events in which the restaurant does not consider to correspond to what actually happened, which may justify the fact that the “apology” strategy is not verified in an even greater number of occurrences. Hoffman and Chung (1999) warn that the sole use of an apology to the complaining consumer is insufficient, and must therefore be reconciled with other response strategies, which is in fact the case in the present study, in that of all the responses analysed, none contained only the “apology” response type. In previous studies (e.g., Ho, 2017a; Levy et al., 2013; Zhang & Vásquez, 2014) the use of an apology to deal with dissatisfied consumers online has also been frequently used and this strategy is among the mandatory responses defined by Ho (2017a) to achieve service recovery.

Invitation for a new visit

It was found that among the 531 responses analysed, 287 of them made an invitation to the customer for a new visit to the restaurant, which corresponds to 54.05% (287/531). This invitation was made either directly, in which an invitation was made for the customer to return (5), or indirectly through referencing a next experience (6), or by expressing a desire or hope to see the customer again in the future (7).

(5) “we invite you to visit us again” (Excerpt 255)

(6) “We hope that next time we can surprise you” (Excerpt 507)

(7) “We hope to have the opportunity to welcome you again” (Excerpt 22)

In this way, when asking the consumer to give a second chance, the restaurant encourages the maintenance and development of the relationship with him, which can be fundamental for a change of opinion of the reviewer in relation to the restaurant, as reported by one of the interviewees who said that there have already been occasions when the customer was invited to return and in fact he experienced a different and better service provision, which consequently contributed for the customer to edit his criticism and the score given to the restaurant on the platform for a higher and not negative value. One of the other managers interviewed also shared the same idea that it is essential to invite the customer to return, so that he has the opportunity to have a better and different experience than the one that motivated the negative comment. In previous research, this manifestation of wanting to see the customer again also ranked third in the type of responses given to negative online reviews (e.g., Feng & Ren, 2019; Zhang & Vásquez, 2014) and was also frequently verified by Levy et al. (2013).

Self-promotion

The type of response “self-promotion” appears in 209 of the 531 total management responses, that is, it is verified in 39.36% (209/531) of the responses. In this type of answers, it is found that the restaurant promotes itself and its service, where it says that it is popular, often praised by customers, that it offers

an excellent quality service or that it works with the objective of providing a good experience to its customers. Sometimes the quality of the ingredients used, and the restaurant staff is also highlighted, or an emphasis is placed on the restaurant's focus on the customer, the service, and the experience it provides.

(8) “We work exclusively with fresh and excellent quality ingredients” (Excerpt 347)

(9) “we work with the daily objective of providing an excellent experience to those who visit us” (Excerpt 333)

This way, it is possible to highlight the service's positive points, catch the customer's attention to these aspects, and those who see the answer (not only the complaining reviewer but also the remaining online users) are aware of the restaurant's strengths. It is also considered that this is a strategy to mitigate the impact that negative reviews can have, and to promote the service provider to current and potential customers (Ho, 2017a). As reported by respondents, this strategy is used as a way to highlight that most of the time consumers experience positive events, to emphasize the concept and method of operation of the restaurant, or to let customers know that the products used in the restaurant are all of high quality and that these are aspects considered fundamental by the restaurant. Compared to previous studies in the literature, there are divergent results, since the “self-promotion” strategy is considered to be used to recover from non-positive reviews by Ho (2017a, 2017b), however, this type of response was verified by Feng and Ren (2019) as being used only for positive reviews and not for negative ones.

Promise of change

“Promise of change” appears in 178 out of 531 restaurant responses, which corresponds to 33.52% (178/531) and through its use the management of the restaurant highlights the existence of a change in relation to the negative aspects reported by the reviewer, and states that in the future the experience in the restaurant will be different and better. This type of response includes three sub-categories, two of which include the indication that measures will be taken to rectify the reported problem (10) or indication that something has already been done in relation to the matter (11).

(10) “We will investigate what happened and take the appropriate measures” (Excerpt 224)

(11) “We want to mention that immediately after your visit, the team supervisor met with the team to investigate the issue and immediately gave indications about the procedures to be followed on these occasions” (Excerpt 277)

The third category is characterized by communicating that what happened was an isolated act, which includes saying that the problem reported by the customer does not usually happen, does not correspond to the experience that the restaurant intends to provide or that the reported situation will not happen again in the future, as can be seen in the examples below.

(12) “We believe that your experience was an exception to the rule” (Excerpt 78)

(13) “It is not at all usual to receive criticisms of this kind” (Excerpt 251)

(14) “We're sure this won't happen again” (Excerpt 128)

By assuming that it will take or has already taken actions to address the reported incidents, the restaurant shows that it attaches importance to the negative events reported by consumers, that their feedback makes the difference, and that it really try to take measures to change and correct the service failures and improve the experience that is provided, as mentioned by some managers in the interviews. Additionally, these managers also emphasized that in the presence of less favourable comments they try to analyse what happened and find solutions together with the whole restaurant team, so that such failures do not happen again in the future, which consequently allows to improve the relationship with the customer (Ho, 2017a) and increase their levels of trust in relation to the company (Davidow, 2003). Besides, when referring what happened was an isolated act, the managers stated in the interviews that the intention is really that the customer realizes that the negative experience he had was an exception, because sometimes the restaurant cannot guarantee that everything runs 100% well, and consequently failures occasionally occur, as was the specific case of the consumer who posted the negative review. The results of the present study are in agreement with those of previous studies (e.g., Feng & Ren, 2019; Ho, 2017a, 2017b; Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017; Zhang & Vásquez, 2014), where this type of response was also verified with some frequency.

Explanation

Explanation appears in 141 of the total management responses, that is, in 26.55% (141/531). In these cases, the restaurant explains what happened, what motivated the occurrence of the incident reported by the customer, its origin, why it happened or alludes to the restaurant's operating practices and policies as a way to justify the situation. For example, in one of the reviews, a customer was displeased with the fact that the restaurant is noisy, and the tables are very close to each other, complaining about the lack of privacy. To justify the noise and the proximity between the tables, the manager informed that it is part of the restaurant's concept and the experience that it is desired to offer, as can be seen below.

(15) “As far as the space is concerned, we are an Asian Canteen inspired from the 1920's, these places are usually a little noisy, and people do sit one next to another, it's part of the experience we offer” (Excerpt 117)

With “explanation” the service provider is able to give an explanation and justification for the service failure, can lead the consumer to perceive the unsatisfactory event as less serious (Karatepe, 2006), and it's also a way of admitting that the failure did occur (Bradley & Sparks, 2009). In addition, this strategy has a positive impact on the intention of future patronage and satisfaction of those who receive the explanation (Yavas et al., 2004), being considered by them as a relevant and important information (Liao, 2007). Given its positive impact in response to negative reviews, would be expected a greater frequency of use of this strategy by restaurants, however it turns out that it is only used approximately 27% of the time, which is a lower percentage than that recorded in other studies (e.g., Feng & Ren, 2019; Ho, 2017b; Levy et al., 2013; Sparks & Bradley, 2017). For example, in the results of Feng and Ren (2019) this type of response obtained the highest frequency (72%), and Ho (2017a)

classifies it as a mandatory strategy for service recovery in response to negative comments online. However, this frequency can be justified by the fact that service providers are not always able to clearly determine what happened and what motivated consumer dissatisfaction, as reported by one of the interviewees who stated that “not in all situations we were able to ascertain what happened, so in more specific cases in which the consumer describes in detail what happened less well, we were more easily able to give a detailed answer” (I4). Nevertheless, the importance of this strategy was highlighted by the managers interviewed, not only to personally clarify the customer who is complaining, but also for the other users of the platform who, when viewing the existence of a negative review and a respective explanation by the restaurant about what happened, can understand the perspective of the restaurant and realize that in fact the service provider is concerned with the opinions of its consumers. This attention given to the complaining reviewer and the effective attempt to justify the situation that happened, consequently transmits a different image of the restaurant to those who see the answer online and can impact the increased number of customers who decide to go to the restaurant.

Standard reply

Of all the data collected, 102 restaurant responses were standard, which corresponds to 19.21% (102/531) of the total management responses. In these cases, it was found that the same non-customized, generic response was used by a given restaurant to respond to different consumer reviews, regardless of the content that was reported by the reviewer. Below are some examples of this type of non-personalized responses, in which although some of them include the name of each reviewer to which they refer, the rest of the message is identical and used several times to respond to different comments.

(16) “Hi [reviewer's name], thanks for your feedback. I think it was a misunderstanding and I would not like you to have that opinion of [restaurant name]. I would like to invite you to come back! I leave my e-mail here and I await your contact to schedule a next visit while our guest. [restaurant e-mail]. CEO, [name of CEO]” (Excerpt 137)

The standard answer mentioned above, for example, was given for two reviews where consumers complained about completely different issues (i.e., one complained about the long waiting time to be served; the other complained about the food). In one of the interviews, a manager stated that he does not think it is necessary to respond to each reviewer in a personalized way, as he considers that the fact of responding, even if it is a standard answer, already shows some concern with the customer. The manager also said that the main objective in responding to negative comments is for the customer to return to the restaurant again, and the focus is on trying to change the consumer's opinion in person. Another interviewee also mentioned that the restaurant management considers that with this answer the necessary attention is given to the dissatisfied reviewer and that he is respected, having stated that the responses given to the online reviews follow a template that serves as a guide for them to be uniform, as well as to facilitate this task performed by the restaurant. It is therefore evident that there is still a need for greater awareness for restaurant managers to understand that this is not the most appropriate type of

strategy to adopt, because as was previously discussed in the literature review, this approach can have serious negative impacts on the consumer, who may feel disrespected and consider that the management is not being sincere with him (Feng & Ren, 2019). Compared to previous studies carried out in the context of responses to online reviews, only the study conducted by Zhang and Vásquez (2014) confirmed this type of approach to respond to negative reviews, and the results of Feng and Ren (2019) verified the use of this response only for positive comments. Although this strategy does not have a very high frequency of use by Portuguese restaurants, it should be reduced even further, and what is advisable is that it should not be adopted under any circumstances, as it is suggested by Feng and Ren (2019), Wei et al. (2013) and Zhang and Vásquez (2014).

Express feeling

Among the 531 restaurant responses, 91 were characterized by the manifestation of feelings, whether of happiness for the positive points identified by the customer, or of disappointment, sadness, worry, or surprise for the service failures mentioned, which means that in 17.14% (91/531) of the responses, the restaurant management expressed how it felt about what was reported in the reviewer's feedback.

(17) “First of all, we’re happy to know you found our team friendly” (Excerpt 95)

(18) “It is truly a disappointment to hear you didn't have the chance to enjoy your meal and that you went home feeling we treat you unfairly” (Excerpt 75)

In this way, the management tries to create affection with the complaining consumer (Ho, 2017a) and this strategy has also been observed in studies of Ho (2017a, 2017b), however at different frequencies, and was even considered by this author as a required response to achieve service recovery in the online context. However, the fact that this strategy has not been verified by the other authors mentioned in the literature review, highlights the need for further future studies.

Request a new contact

In the dataset, only 54, 10.17% (54/531) of the responses showed the restaurant's openness or willingness to establish a new contact with the reviewer. Most of the time, the restaurant shows that it was not clear what the customer's complaint was about and asks for more details in order to better understand the negative incident that happened. Additionally, sometimes the restaurant also shows availability to communicate privately with the dissatisfied customer via e-mail or phone.

(19) “we would like you to describe the entire experience to us in more detail” (Excerpt 221)

(20) “we would like to better understand the situation and accordingly we ask you to send us your contact to [restaurant e-mail]” (Excerpt 395)

Sometimes the response type “request a new contact” is combined with “offer compensation” (21) or “invitation for a new visit” (22) as seen by the following examples.

(21) “Contact us by e-mail: [restaurant e-mail], we will be happy to offer you a lunch or dinner” (Excerpt 496)

(22) “If you can send me your contact information to this e-mail: [restaurant e-mail] I would like to invite you to come back” (Excerpt 156)

In this way, the restaurant management aims to obtain more details about the incident reported by the reviewer, so that it can better respond and take the necessary measures, as confirmed through the interviews conducted. The low occurrence of the use of this type of response is corroborated by the results of Feng and Ren (2019), Ho (2017b) and Zhang and Vásquez (2014).

Suggest

53 occurrences of the dataset, that is, 9.98% (53/531) of the management responses suggest or advice on what should be done in the event of the type of situations and incidents that were reported in the review, or recommend actions to be taken in order to avoid unsatisfactory events, such as the suggestion of other meals that the customer can try in the restaurant and that the management believes will make him more satisfied, or by recommending a specific time or day of the week to visit the restaurant, among others. For example, in one of the reviews, the customer complained about the long waiting time to get a table at the restaurant, and the management responded by suggesting that in order to avoid these situations it is best to make a prior table reservation, as can be seen below.

(23) “We advise our customers to make a previous reservation” (Excerpt 461)

Often “suggest” is combined with “invitation for a new visit”, as shown below.

(24) “we can only invite you to visit us again, maybe during a lunch hour, which is a much calmer time than at night” (Excerpt 115)

In one of the interviews, a manager stated that the use of “suggest” aims to “suggest a slightly different experience to create a different impact with the customer” (I2), in the hope that this suggestion will result in a more positive future experience. Additionally, the use of this approach is considered to be important to achieve service recovery (Feng & Ren 2019; Ho 2017b), which suggests that restaurants should use it more often in their responses to complaining consumers.

Deny problem

Another strategy used by restaurants in response to negative reviews was the “deny problem”, but only 9.60% (51/531) of the time, since only 51 responses out of the 531 totals verified this type of response. “Deny problem” was verified in situations where the service provider denied the occurrence of the problem reported by the consumer and it includes two sub-categories, where in one of them the restaurant shows disagreement on the issue that was mentioned by the consumer.

(25) “We cannot agree with your opinion about the food and the service.” (Excerpt 109)

The second sub-category includes responses in which the restaurant contradicts what is stated in the review. For example, there is a comment where the customer says that at 9:30 pm he asked for more bread and he was told that there was no more. However, the restaurant contradicts him and states that the bread finished later and not at the time reported by the customer as exemplified below.

(26) “The bread finished at the end of the night, almost when the restaurant closed, and not at 9:30 pm” (Excerpt 499)

As mentioned by Ho (2017b), the “deny problem” strategy can be used to achieve service recovery and its importance is partly due to its function in minimizing the impact that negative reviews can have. However, it is necessary to apply it cautiously, as otherwise it can damage the relationship between the service provider and the customer, since what was said by the customer is considered by the restaurant as not being true (Ho, 2017b). For this reason, it is advisable that this type of response be combined with other responses that positively influence the relationship with the consumer, which in fact is verified in this present study, in which the responses that have the “deny problem” are in most of the time combined with other types of responses, such as “apology”, “thanking” and “invitation for a new visit”.

Offer compensation

The least frequently used strategy (verified in only 7 responses) was “offer compensation”, with only 1.32% (7/531) of management responses expressing the restaurant's willingness to offer a meal or drinks to the customer on their next visit to the restaurant.

(27) “I take the opportunity to ask you to send us an e-mail to [restaurant e-mail] so that we can send you a gift card for a dish on your next visit” (Excerpt 127)

This apparent reduced effort shown by the service provider to offer compensation to the customer who posted the negative review is in line with the results of the studies carried out by Levy et al. (2013) and Sparks and Bradley (2017) and this strategy was not even verified in the other studies mentioned in the literature review (e.g., Feng & Ren, 2019; Ho, 2017a, 2017b; Zhang & Vásquez, 2014). However, a possible explanation can be attributed to the strong component of transparency and visibility associated with online review platforms, through which if users realized that they could easily obtain compensation resulting from having made a complaint, then this could cause an increase in the number of complaints verified.

These analysed service recovery strategies allow not only to maintain a good relationship with existing customers, but also to reach potential customers and transmit a positive image of the company and therefore these potential customers can turn into current ones (Ho, 2017a).

Offline service recovery strategies

In addition to the above service recovery strategies used online, it was also possible to identify 11 service recovery strategies implemented offline that resulted from the analysis that restaurant managers made to negative comments on Zomato. These strategies were identified either by analysing the management responses belonging to the “promise of change” strategy mentioned above and by analysing the interviews conducted. These 11 strategies used offline but that were driven by online comments on Zomato resulted in changes in the restaurant business, in an attempt to identify service failures and correct them. In addition, it was possible to classify them within 6 different areas of the business:

communication, database, environment/space, kitchen, reservations and staff. In Annex F it is possible to see some examples of each one of these strategies.

Regarding communication, there is the “information update” strategy, which was verified in 3 restaurants. With this strategy, the restaurant ensures that the information that is shared with customers is up to date, whether on the Zomato website or on the physical facilities. In this way it is possible to ensure that consumers have instant access to news and to important information about the restaurant. The other strategy identified in this category was the “information sharing”, also confirmed in 3 restaurants, and which is based on the sharing and communication of all the criticisms that are received between the different functions of the restaurant, as it is proposed by Kumar and Kumar (2016). Most of the managers interviewed reported that in the presence of negative comments an internal analysis and discussion is carried out together with all employees (room, kitchen and management teams). This enables the teams to understand how they can improve and correct the problems identified by customers, so that it does not happen again.

In relation to the database, the strategy identified was the “reviews database maintenance”, used by only 1 restaurant. Through this the restaurant stores all the criticisms received and uses them later for analysis purposes and to identify flaws and possible points for improvement. This is in line with what is suggested by Tax and Brown (1998).

Concerning environment/space, there is the strategy “environment adaptation”, with actions being taken to reorganize the layout of the tables in the restaurant, as well as actions to change the background music as a way to match with the customer preferences and the restaurant style. This strategy was also adopted by a single restaurant.

Regarding the kitchen, four strategies were identified: food quality improvement, packaging quality improvement, change in food and drinks confection and recipes innovation. “Food quality improvement” was verified in 2 restaurants and it implies a change in the food that is purchased from suppliers, so that it is tastier and of higher quality. “Packaging quality improvement” means a modification in the packaging used in take-away orders and it is adopted by 1 service-provider. With the use of the strategy “change in food and drinks confection” were observed changes in the ingredients and seasonings used in existing recipes, as well as changes in their quantities and granularity used in the preparation of both dishes and drinks. In addition, there were also improvements in the way the dishes are presented so that they are more attractive to customers and a procedure was implemented so that meals can be prepared with more time in advance, always ensuring that the quality of the ingredients is guaranteed. This recovery strategy is used by 6 different restaurants of the sample analysed. Finally, with “recipes innovation”, verified in 2 restaurants, the service provider manages to have a more varied offer that meets the customer' wishes and also to have lower and more competitive prices.

In regard to reservations, there was a “change in booking procedure” in order to have greater rigor and accuracy in the registration and control of reservations. Thus, in a situation where customers wish

to book a table or cancel a previously made reservation, employees must confirm the following data: date, hour, name and number of people. This recovery strategy was implemented by 1 restaurant.

Lastly, concerning the staff, two recovery strategies were identified. The first is “staff training”, verified in 9 restaurants, and this is focused on the development of oral communication and interpersonal skills and on the improvement of the customer service so that the relationship with consumers is enhanced, which includes that employees may be able to deliver consumer orders more quickly and more effectively. The training is also focused on learning the company policies and procedures for dealing with complaints, as well as learning about the wide variety of foods and drinks provided by the restaurant. The second strategy is “staff supervision” by implementing procedures to supervise staff more rigorously to ensure that the topics covered in the training are being met at the working place and it was adopted by 2 restaurants. It appears that the employee training strategies are in line with those suggested by Tax and Brown (1998). However, restaurants fail to have a hiring strategy focused on professionals directed to develop service recovery actions, fail to compensate employees for that purpose and fail to empower front-line staff, as proposed by Tax and Brown (1998).

All of these strategies and changes implemented in fact highlight the opportunity that negative reviews generated by consumers give to restaurants so that they can correct failures and better respond to consumer expectations. In the interviews carried out, the managers strongly emphasized the importance that negative reviews have, since these are fundamental for the restaurant to understand what is not going so well from the customer's perspective and what can and should be changed, in order to continuously improve the service. In this sense, it was possible to conclude that a series of changes were implemented in restaurants, changes that were driven and motivated by the reception of consumers' online criticism.

3.2. Data Analysis and Results by Restaurant

A detailed analysis will now be made in relation to the strategies used by each of the 14 restaurants considered in this study. This analysis will be done in alphabetical order of the restaurants considered. In Annex G it is possible to view the results organized in a table, with the identification of each service recovery strategy identified (online and offline) by restaurant (highlighted in blue).

3.2.1. Amaterasu Pateo do Sushi

One of the restaurants analysed was Amaterasu Pateo do Sushi, from which 55 negative reviews and 55 corresponding management responses were collected from its Zomato webpage. Figure 3.2 shows the frequency of occurrence of each response strategy verified in the total responses given by this restaurant.

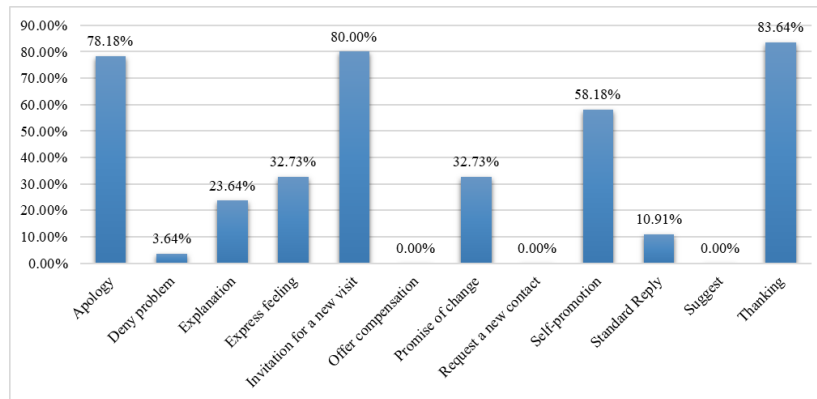


Figure 3.2 - Frequencies of occurrence of each Amaterasu Pateo do Sushi response strategy

The three strategies most frequently used in the responses of this restaurant are in agreement with the strategies of the general results, which are “thanking” (28), “invitation for a new visit” (29) and “apology” (30), and it is possible to verify 83.64% (46/55), 80.00% (44/55) and 78.18% (43/55) of the time, respectively. With the frequent use of these responses, it seems that the restaurant is concerned with paying attention to the customer and with trying to maintain a good relationship with him.

(28) “thank you very much for sharing your experience with us. The opinion of our customers is fundamental to us” (Excerpt 7)

(29) “We hope to have the opportunity to receive you again” (Excerpt 5)

(30) “we are very sorry that your visit has not been positive” (Excerpt 31)

Another strategy that was used in more than 50% of responses was “self-promotion”, which occurred in 32 out of 55 total responses (58.18%), through which the customer's attention is drawn to the restaurant's strengths, as can be seen below.

(31) “we always try to provide a friendly and attentive service” (Excerpt 51)

In 32.73% (18/55) of the situations, 18 of the 55 responses, the “promise of change” was used, either by considering the event as an isolated act (32), or by sharing measures that have already been (33) or will be taken (34). In terms of actions implemented in the business, it was possible to conclude that this restaurant has improved its staff training, so that they have a deeper knowledge of the different options of the menu.

(32) “this situation that is not at all usual” (Excerpt 15)

(33) “After a meeting with the room team” (Excerpt 54)

(34) “We will hold a meeting in order to understand and solve the problem” (Excerpt 12)

At the same frequency of occurrence (32.73%) the restaurant expressed its feelings.

(35) “The situation that you report to us left us very disappointed” (Excerpt 29)

The “explanation” strategy was verified 13 times, 23.64% (13/55), which is a result very close to that verified in the sample collected that includes all restaurants (26.55%). For example, in one of the reviews a customer complained about the long waiting time until his order was served, to which the

restaurant explained this was due to the fact the sushi pieces are made at the moment, and when there is greater influx of customers in the restaurant, their cooking time is sometimes higher.

(36) “Regarding the waiting time, since all the pieces are made at the moment, at a higher turnout, this may be a little longer than usual” (Excerpt 19)

The same answer presented below was used to respond to six different reviews, corresponding to six different consumers, which means that “standard reply” was verified in 10.91% (6/55) of the total responses given by this restaurant.

(37) “thank you very much for sharing your opinion with us. Knowing the experiences of our customers is fundamental for us, as we seek to analyse everything that happens, correct, and thus improve. We are very sorry that you felt lack of attention on our part and that the waiting time was excessive, spoiling your mealtime. Our goal is to provide pleasant moments to our customers, and never the other way around, and this situation leaves us very disappointed. We hope to have the opportunity to receive you again and win your trust. Thank you very much for your opinion, Amaterasu team” (Excerpt 1)

The strategy with the lowest frequency verified was “deny problem”, used in only 2 responses, which corresponds to 3.64% (2/55). In one of the reviews, for example, the consumer reported he ordered two menus, but only one of them was actually served despite the fact that it was reinforced by the consumer several times, complaining that no attention was paid by the restaurant. Conversely, the restaurant responded by saying that a discount was made on the customer's final bill, contradicting in this way the reviewer.

(38) “given the problem that arose during your meal, we made you a discount on the final bill, which we believe you have not noticed” (Excerpt 11)

The responses “request a new contact”, “suggest” and “offer compensation” were never adopted by Amaterasu Pateo do Sushi, which is not surprising considering that each one of these strategies were verified at a frequency of less than 10% in relation to the total sample of 531 management responses.

3.2.2. Arigato - Campo Pequeno

From the Arigato – Campo Pequeno restaurant, 17 responses to negative online comments were collected, with the frequencies of occurrence of each type of management response shown in Figure 3.3, and the most frequently verified, with 10 occurrences (58.82%) was “thanking”, which is in agreement with the general results.

(39) “Thank you very much for taking the time to send your comment” (Excerpt 65)

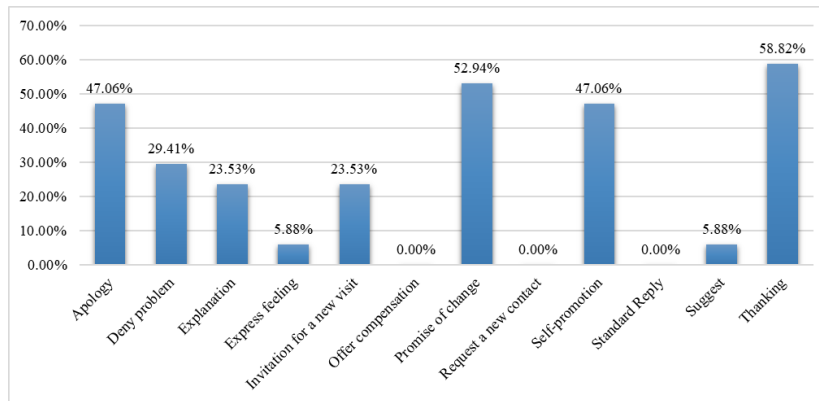


Figure 3.3 - Frequencies of occurrence of each Arigato - Campo Pequeno response strategy

In second place of frequency (52.94%) is the “promise of change” that occurred in 9 of the 17 responses and it is verified in a higher percentage than that verified in the general results (33.52%). This restaurant frequently makes the indication that action will be taken to ascertain the problem reported by the reviewer. It was also found that the negative comments led the restaurant to reinforce the employees training so that they are able to serve customers more satisfactorily.

(40) “we will analyse with the team what may have happened” (Excerpt 61)

With 8 occurrences each are the strategies “self-promotion” and “apology”, which corresponds to 47.06% (8/17) of the answers. The extracts presented below are examples of the use of these strategies in the management responses given on Zomato, respectively.

(41) “We do everything to provide good moments for our customers” (Excerpt 69)

(42) “We are sorry that for you it was not an experience to repeat” (Excerpt 59)

“Deny problem” is also frequently used in the responses of this restaurant, having been found in 29.41% (5/17) of the time. The example below shows one response in which the restaurant denies the poor quality and bad appearance of the fish reported by a customer.

(43) “we always try to bring news and quality to our customers, emphasizing that our sushi is totally fresh” (Excerpt 59)

Another strategy used by this restaurant in response to negative reviews was the “explanation”, that was verified in 23.53% of the time, which corresponds to 4 responses. For example, in one of the situations the customer complained that the flavours of the sushi pieces that were served to him did not match well with each other, to which the restaurant explained that it is part of the restaurant concept, that is based on fusion sushi.

(44) “Our sushi combinations are based on the concept of fusion sushi. Mixing flavours from various regions with the dominating factor that is sushi” (Excerpt 70)

Also in 23.53% of the cases the type of response “invitation for a new visit” was verified, through which the intention to return to receive the consumer's visit is expressed.

(45) “we invite you to visit us again” (Excerpt 67)

In only 1 response out of the 17 totals, which corresponds to 5.88%, a suggestion was made (46) and also in only 1 a feeling of sadness was expressed (47), which corresponds to the “suggest” and “express feeling” strategies, respectively.

(46) “We invite you to try our tasting menu (all you can eat)” (Excerpt 64)

(47) “We are really very sad that, already knowing the space, you were left with this less positive idea due to the accident you describe” (Excerpt 72)

The “standard reply” was not used in any of the responses, which indicates that in all of them was given personalized attention to the complainant reviewer. As noted in Figure 3.3, the recovering strategies for negative reviews “offer compensation” and “request a new contact” were also not adopted by Arigato - Campo Pequeno.

3.2.3. Boa-Bao

From the Zomato webpage of the Boa-Bao restaurant, 47 responses were collected and analysed, with their frequency of occurrence shown in Figure 3.4.

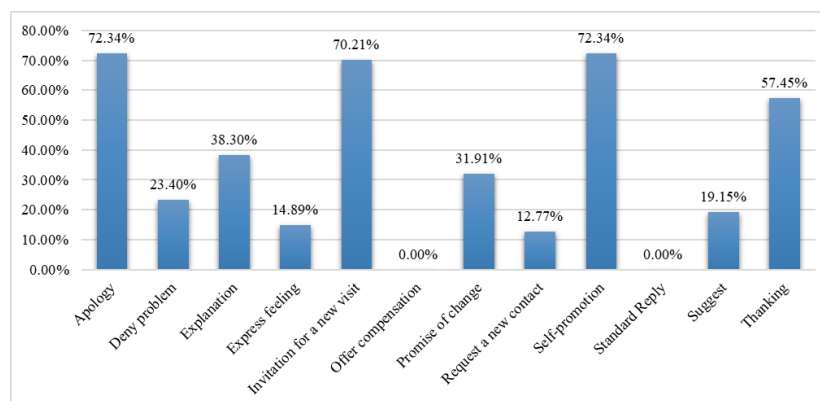


Figure 3.4 - Frequencies of occurrence of each Boa-Bao response strategy

The predominant use of these responses shows, on the one hand, that the restaurant tries to establish a connection with the customer and redeem itself for the errors that occurred with the “apology”, and at the same time tries to draw the reviewer's attention to the positive points and mitigate the impact of the negative ones with the “self-promotion”.

Classified as the second most used response is the “invitation for a new visit” which was verified in 33 replies, that is, in 70.21% (33/47). It allows to ask the reviewer to give a second chance to the restaurant so that he can have a more positive experience and for the relationship between both the consumer and the service provider to be re-established, as mentioned by the interviewee.

(48) “we hope you have the chance to come back” (Excerpt 95)

The type of response “thanking” was verified 27 times, corresponding to 57.45% (27/47) in relation to the total number of responses collected of Boa-Bao, and becomes possible to thank the reviewer for his visit to the restaurant and for his feedback, which is recognized as important for the continuous improvement of the service provided.

(49) “first of all, we want to thank you for taking some of your time to leave us your feedback. All the praise and criticism we receive are important factors in helping our team to improve continuously” (Excerpt 74)

In 18 responses (38.30%) an explanation was given about the incident reported. For example, in a comment it was mentioned that a reservation was made in the restaurant for seven people, and when four of them arrived, the employees did not let them in, despite the restaurant being empty. As a justification for the employees’ behaviour on the part of the staff, in its reply the restaurant said that it is part of the restaurant's rules not to allow a group to go to the table until all people have arrived, thus justifying based on the restaurant's operating policies what was perceived as bad by the reviewer.

(50) “we do not seat groups until all members are present at the restaurant. We understand it might seem unpleasant on your side, but we cannot predict how long will take for the rest of the people to arrive and we can’t ask other customers to wait while there is a table that isn’t complete. Unfortunately, we had to implement this in our policy to be fair to all customers” (Excerpt 76)

Of all the Boa-Bao responses collected, 15 of them contained the “promise of change” strategy, which corresponds to 31.91% (15/47). The examples below show the use of this response to share with the review generator actions that have already been taken (51) or will be taken next (52), or to assume that the negative experience was an isolated event (53). In the offline context, these changes have resulted in a strengthening of the training of front-line employees, with a focus on the development of communication and interpersonal skills. In addition, there were also changes in some existing recipes.

(51) “This situation has already been discussed internally, in order, as we mentioned earlier, to reinforce that we will act differently in future situations” (Excerpt 74)

(52) “We will certainly take your feedback to the team so that we can address the least positive issues and ensure that each customer has the most pleasant experience possible” (Excerpt 83)

(53) “We believe that your experience was an exception to the rule” (Excerpt 78)

The “deny problem” strategy, contrary to the general results obtained (9.60%), was frequently used by this restaurant, and it was found to have occurred in 11 of the responses (23.40%). The fact that this restaurant chooses to resort to the contradiction and the expression of disagreement with what was reported by the reviewer in a greater number of times than most of the other restaurants under analysis, may be related to the attitude adopted by Boa-Bao to deal with comments that are considered to be unfair and not totally sincere, as mentioned by the interviewed manager “we do an internal analysis of the criticisms too, because not all of them sometimes come with sincerity” (I1). The extract below shows an example of a response that was given to a customer who said that he ordered a mousse for dessert at the restaurant, but that it was spoiled, which the restaurant denied when saying that the mousses are made on the same day and with high quality ingredients.

(54) “our mousses are prepared on the day, (like all our dishes), using fresh ingredients of the highest quality” (Excerpt 85)

The type of response “suggest” was found in 19.15% (9/47) of the management responses given by this service provider, which is also a higher frequency than that seen in the general results (9.98%). The example below shows its use on Zomato.

(55) “we always advise all “passengers” to board outside rush hour (which is 1 pm for lunch and 8 pm for dinner), in order to decrease that time” (Excerpt 81)

In eighth place of frequency is “express feeling” which was found in 7 responses (14.89%) and through which the restaurant showed its feelings after reading its customer's review.

(56) “It is truly a disappointment to hear you didn't have the chance to enjoy your meal and that you went home feeling we treat you unfairly” (Excerpt 75)

As a way of dealing with negative reviews, the least frequently adopted response was “request a new contact”, which appeared in 6 responses, that is, 12.77% (6/47).

(57) “We would like to understand what happened during your visit so if you could please explain more and e-mail us at [restaurant e-mail]” (Excerpt 94)

Neither the “offer compensation” nor the “standard reply” answers were used by this restaurant. The social media manager of Boa-Bao interviewed said that although there is a database that serves as a guideline for online responses, a non-customized reply is never adopted: “all the reviews we answer, all are personalized, that is, we do not always have the same answer in all of them. We have over 4000 reviews on Zomato and they all have personalized responses” (I1). In addition, the non-adoption of generic responses has positive impacts on the complainant reviewer, but also on potential consumers who see the responses to negative reviews that are left with the perception that the restaurant actually cares about its consumers, which was also supported by the interviewee.

3.2.4. Chutnify - Príncipe Real

From the Chutnify - Príncipe Real restaurant, 17 management responses were analysed, which allowed to obtain the frequency of occurrence of each strategy used to recover from the negative online reviews published about it on Zomato, as shown in Figure 3.5.

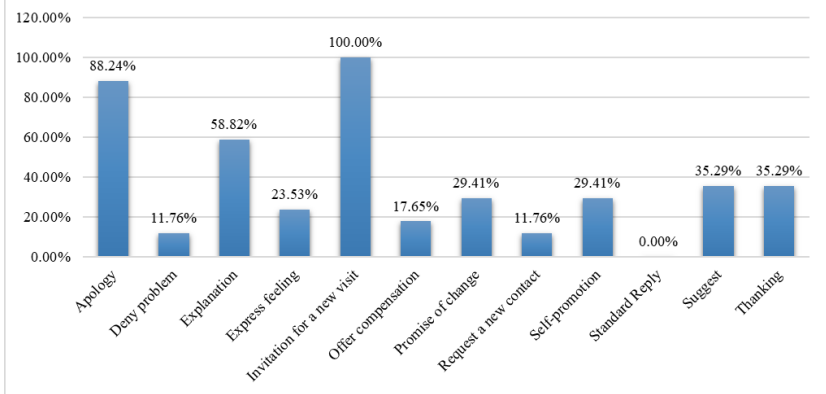


Figure 3.5 - Frequencies of occurrence of each Chutnify - Príncipe Real response strategy

Of all the restaurants analysed, this is the only one where in all of its responses (100%) it uses a certain approach, the “invitation for a new visit”, in a way to try to change the opinion that the customer has about the restaurant. This is considered as an investment by the restaurant manager, as he mentioned in the interview: “We have already had several situations in which we invited the customer to come back (...) and it turns out to be an investment” (I2).

(58) “We hope to receive your visit again” (Excerpt 129)

“Apology” was found to be the second most used strategy by this restaurant, and it was verified 15 times, which corresponds to 88.24% (15/17). It was used to apologize about the bad experience the customer had, or about his dissatisfaction with the food served.

(59) “Sorry to hear you didn't like our food or your experience at our restaurant” (Excerpt 131)

The third type of response most frequently verified was “explanation”, which occurred 10 times among the 17 total responses (58.82%). This high frequency of occurrence is due to the fact that the restaurant believes that when trying to explain what happened and paying this attention to the feedback provided by the customer, it will have a positive impact on the perception that people have of the restaurant, as mentioned by the interviewed manager. For example, in one of the reviews the consumer complained because he had to ask the employee the same thing three times until his order was delivered, to which the restaurant justified the situation because the employee was new at the restaurant and was still in training at time of the reviewer's visit to the restaurant.

(60) “Since we have some new employees training, it might have been one of them” (Excerpt 128)

“Thanking” and “suggest” were verified 6 times each, corresponding to 35.29% (6/17). The use of these responses is exemplified below, respectively.

(61) “First of all, we would like to thank you for visiting our restaurant” (Excerpt 127)

(62) “Hope you give us another chance in a smaller group, next time” (Excerpt 123)

This suggestion for the consumer to return in a smaller group was made as a result of the negative comment from the reviewer who said he went to the restaurant in a group dinner and there were a series of setbacks in the service. The type of response “self-promotion” was ranked fifth in terms of frequency, with 5 times being verified in the sample, which corresponds to a percentage of 29.41% (5/17). An example of the use of this type of response is the extract below, where the restaurant took the opportunity in its online response to promote the opening of a new Chutnify restaurant in another area of Lisbon.

(63) “I take this opportunity to inform you that our Chutnify Bairro Azul has already opened. It has a menu very similar to that of Príncipe Real but with some news” (Excerpt 127)

With the same percentage of occurrence (29.41%) is the “promise of change” strategy, whereby management assumes that in the future the experience in the restaurant will be different (64), in which it sometimes refers to the specific measures that were taken (65), or considers that what happened was an exception (66). In the interview, the manager stressed the importance of learning from negative comments and correcting what is in fact not going so well. In this sense, the changes made in the restaurant were related to the creation of a database to store negative reviews and ensure that they are

shared and discussed together with the different teams, update the information about the restaurant on Zomato and train staff so that they can respond to customer requests more quickly. Regarding the food, a change was made in the meat that is bought from the supplier so that it is of higher quality and better flavour and some recipes were adjusted to not be so spicy. In addition, adjustments were made to the layout of the tables in the room and to the restaurant's music, in order to provide a better experience.

(64) “We're sure this won't happen again” (Excerpt 128)

(65) “this morning in a meeting with our Zomato account manager, we asked to include the explicit information that we only work with the Lunch menu, for lunch from Monday to Friday, with more reduced options” (Excerpt 127)

(66) “We hope that your experience was a one-off” (Excerpt 134)

Among the 17 responses analysed, 4 of them expressed a feeling of happiness (67) or disappointment (68) by the restaurant, which corresponds to 23.53% (4/17).

(67) “we're happy you at least liked the food” (Excerpt 134)

(68) “It's very important to us to offer our guests a high-quality experience each time they're at Chutnify and we're disappointed to see that this didn't happen in your case” (Excerpt 121)

“Offer compensation” appears in 3 responses, 17.65% (3/17), where drinks or a dish are offered to the customer on his next visit to the restaurant, with the objective of creating a positive impact on the consumer, as mentioned by the manager interviewed.

(69) “come back on another day and have a drink on the house from us” (Excerpt 135)

“Deny problem” appears in 2 out of 17 restaurant responses, which corresponds to 11.76% (2/17), and it was used to answer a customer who didn't like the food because he said it was modernized and didn't have the true essence of Indian food. The restaurant denied when saying that the only modern element in the restaurant are the serving dishes (70), and it was also used to deny that orders for home delivery are prioritized over consumer orders in the restaurant (71), as mentioned by one of the reviewers.

(70) “The only thing that is modern is our pottery/serving dishes that we have hand made in Lisbon” (Excerpt 131)

(71) “we do not prioritise delivery orders over customer orders but instead our kitchen responds to all orders in a chronological order (the prioritise the orders as they come in)” (Excerpt 134)

Also with the same percentage of occurrence (11.76%) is the “request a new contact”, which was used to request the reviewer's e-mail to be sent a discount voucher (72) and was also used to leave the consumer available with a telephone contact through which he can communicate with the restaurant about the subject mentioned in the review (73).

(72) “I take this opportunity to ask you to send us an e-mail to [restaurant e-mail] so that we can send you a gift card” (Excerpt 127)

(73) “is available for contact at [telephone contact]. You can call and speak to the person in charge” (Excerpt 129)

The restaurant manager shared the existence of feedback cards that are requested from customers when they go to the restaurant and through which they have the opportunity to leave their contact, so it is understandable that there is no need to request customer contact through responses to online reviews, which justifies the low frequency of the “request a new contact” strategy. Additionally, the manager stressed the importance of responding according to each situation and with what is reported by the consumer, in order to “have an empathy and try to effectively understand the customer's side” (I2), which translates into the fact that the type of response “standard reply” is not adopted by this restaurant.

3.2.5. Contrabando

From the Contrabando restaurant, 45 management responses were analysed, whose results can be seen in Figure 3.6. Notably, the response strategy predominantly adopted by this restaurant is the “standard reply”, verified in 37 of the 45 responses (82.22%). The manager interviewed said that the restaurant's focus is on adopting service recovery measures in person, while the customer is still at the restaurant, and considers that “it doesn't make sense to have a personalized response for each comment” (I3), because when responding (even if it is a generic answer) the restaurant is already paying attention to the customer. However, as discussed earlier, this type of response should be avoided, especially to negative reviews, so the most suitable for Contrabando would be to adopt another type of personalized responses in relation to each review. The quote below shows the use of this strategy.

(74) “Hi [reviewer's name], thanks for your feedback. I think it was a misunderstanding and I would not like you to have that opinion of Contrabando. I would like to invite you to come back! I leave my e-mail here and I await your contact to schedule a next visit while our guest. [restaurant e-mail]. CEO, [name of CEO]” (Excerpt 137)

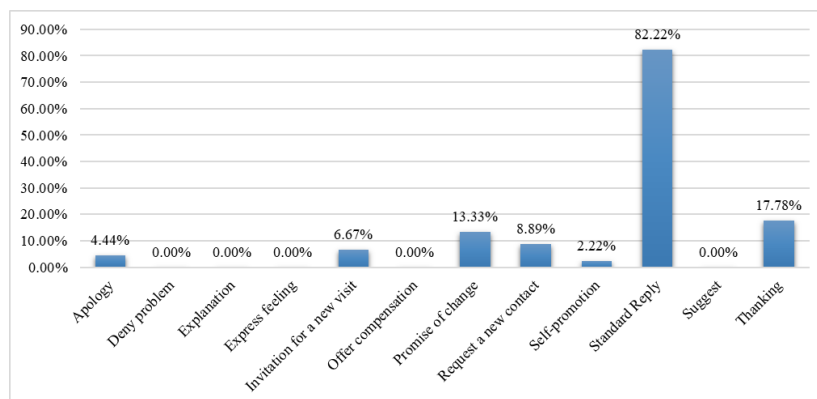


Figure 3.6 - Frequencies of occurrence of each Contrabando response strategy

“Thanking” appears in 8 of the management responses, that is, in 17.78% (8/45), and is used to thank for consumer feedback, as shown in the example below.

(75) “Thanks for the feedback” (Excerpt 156)

“Promise of change” was verified in 6 of the answers, that is, in 13.33% (6/45) and was used to indicate that the restaurant will take actions to try to provide a better service in the future. Despite this

general indication that something is going to be done, from the interview conducted it was possible to conclude that the restaurant did not take any specific action to correct the problems that were reported by customers.

(76) “we will work to improve and deliver the best possible Contrabando experience” (Excerpt 166)

4 of the responses used the “request a new contact” strategy, which corresponds to 8.89% (4/45), where the restaurant provided an e-mail to be contacted again by the reviewer.

(77) “we ask that you tell us your experience in more detail to: [restaurant e-mail]” (Excerpt 138)

Contrary to the high frequency of occurrence that the types of response “invitation for a new visit” and “apology” verified in the general results (percentages above 50.00%), in the specific case of the Contrabando restaurant, the frequencies were much lower, being that they were verified in 6.67% (3/45) and 4.44% (2/45) of the times, respectively. The following examples show the adoption of each of these strategies.

(78) “I would like to invite you to come back” (Excerpt 156)

(79) “my sincere apologies on behalf of Contrabando” (Excerpt 155)

Finally, the least frequently verified response strategy was “self-promotion”, which registered only 1 occurrence (2.22%), and through which the restaurant highlighted its work regarding the quality of the service provided.

(80) “We work daily to serve with more quality” (Excerpt 138)

None of the “explanation”, “suggest”, “express feeling”, “offer compensation” and “deny problem” recovery strategies were used by this restaurant, which is understandable given the high recourse to non-customized responses.

3.2.6. Ground Burger

Ground Burger is among the restaurants considered in the database, from which 35 management responses from Zomato were collected and analysed, with their response strategies and respective frequency of occurrence shown in Figure 3.7.

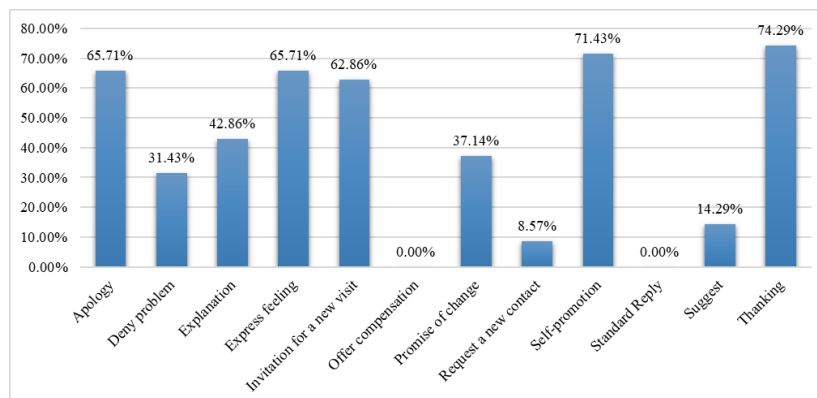


Figure 3.7 - Frequencies of occurrence of each Ground Burger response strategy

As can be seen, the most frequently used strategy is “thanking”, a result that coincides with that observed in general results, and which was verified in 26 responses (74.29%).

(81) “Thank you very much for your visit and criticism” (Excerpt 191)

The second most used type of response was “self-promotion”, verified in 25 of the 35 responses (71.43%) and through which the restaurant has the opportunity to highlight the quality and excellence of the service provided.

(82) “Our team works to offer the best experience and super service is what we always want to provide our customers with speed and professionalism” (Excerpt 190)

Verified in 65.71% (23/35) of the times, 23 responses each, there are the strategies “apology” (83) and “express feeling” (84), whose examples are presented below.

(83) “We’re sorry that your experience was not as you wished” (Excerpt 200)

(84) “We are very sad that you have not had a positive experience” (Excerpt 202)

Another type of response very frequently used (62.86%) was the “invitation for a new visit”, which occurred in 22 responses and where the restaurant expresses its desire to return to receive the customer in its space.

(85) “we invite you to come back so we can surprise you positively” (Excerpt 193)

Less frequently verified, but still with some relevance, is the “explanation” strategy, which was found in 15 responses, corresponding to 42.86% (15/35). For example, in one review a consumer complained about the service, because he was served by different employees who repeated the same questions, to which Ground Burger replied that it is part of the restaurant's operating policies for employees not to be allocated to fixed tables.

(86) “In our informal and relaxed philosophy, employees do not work with fixed tables” (Excerpt 193)

The type of response “promise of change” appears in 13 responses, that is, in 37.14% (13/35) of the Ground Burger’s replies, either to inform what measures have already been (87) or will be taken (88), or to assume that what happened does not correspond to the normal operation of the restaurant and it will not happen again in the future (89). The changes implemented by this restaurant were in the staff training (development of communication skills and training in the procedures to be adopted to deal with dissatisfied customers) and in the kitchen by the implementation of new bread recipes.

(87) “this issue has already been confronted with the team” (Excerpt 196)

(88) “We will review what happened that day, and make sure that what happened doesn't happen again, because we only want the best for our customers” (Excerpt 203)

(89) “Everything you mention is something that is by no means the rule of the house and is certainly an exception” (Excerpt 200)

The strategy “deny problem” was ranked seventh in terms of frequency, with 11 times being verified in the total sample of 35 responses, which corresponds to a percentage of 31.43% (11/35), a much higher percentage than that seen in the general results (9.60%). This indicates the restaurant uses

this type of response more frequently than most of the other restaurants analysed. For example, a reviewer reported in his feedback that the hamburger was very small in size and that the special hamburger for kids was the same size as the regular hamburger, which the restaurant denied, saying that the hamburger for kids is 100 grams, whereas the normal hamburger is 150 and as such is bigger.

(90) “The Kids Burger has 100 grams of 100% Black Angus Certified meat, the senior burger has 150 grams, it is more consistent, only the bread is the same” (Excerpt 211)

As discussed earlier, the abundant use of this type of response can have a negative impact on the consumer if not used with care and should therefore be combined with other response strategies that have a more positive influence on the relationship with the consumer. In this specific case, there is in fact a conjunction of these different types of responses, since the use of “deny problem” is often combined with “thanking”, “apology”, “explanation” and “invitation for a new visit”. From the collected data, 5 responses contained a suggestion made to the consumer (14.29%). For example, in one of the situations the reviewer complained about the taste of the burger being very intense and sickening, and the restaurant suggested that on a next visit the consumer should choose the option of personalizing his own burger and choosing the ingredients he wants.

(91) “On a next visit try to create your hamburger, you will see that it will go much better and possibly will make other flavours stand out” (Excerpt 212)

Less frequently verified was the “request a new contact” strategy, which was observed in 3 responses, corresponding to only 8.57% (3/35), a value close to that verified in the general results (approximately 10%). An example is the answer illustrated below.

(92) “If you want, we will be willing to clarify and understand what happened!” (Excerpt 189)

This restaurant never resorted to the use of “standard reply” (0.00%), which indicates that all of its 35 responses were personalized taking into account what was reported by the consumer, as well as “offer compensation” strategy that were also not verified (0.00%).

3.2.7. Guilty by Olivier

From the Guilty by Olivier restaurant, 52 responses to negative reviews were collected and analysed, whose strategies for service recovery are shown in Figure 3.8.

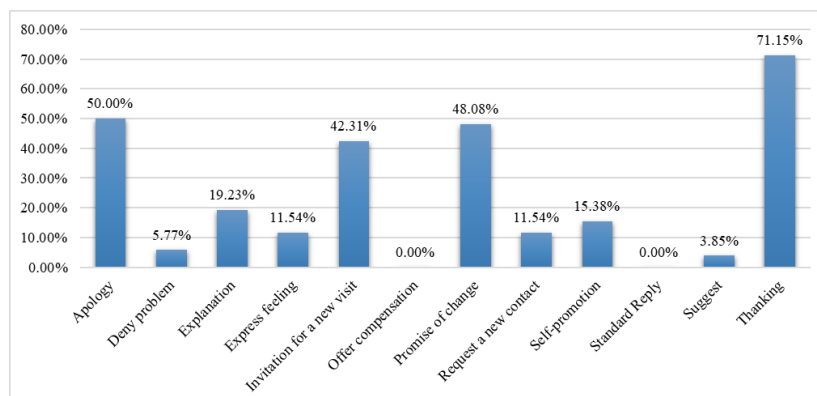


Figure 3.8 - Frequencies of occurrence of each Guilty by Olivier response strategy

The response strategy most frequently verified was “thanking”, in line with the overall results. It was verified in 37 responses, which is equivalent to 71.15% (37/52) and it was mentioned by the manager interviewed as relevant to show to the consumer that in fact their feedback is important for the restaurant to improve the less positive aspects.

(93) “We appreciate your comment, your opinion is very important to us” (Excerpt 263)

Also according to the general results, there is the “apology” strategy in second place, with 26 of the occurrences, which corresponds to 50.00% (26/52).

(94) “We are sorry that your experience was not the most positive” (Excerpt 268)

The “promise of change” response was found in 25 responses (48.08%) and was used to state what the reviewer is reporting does not agree with the usual functioning of the restaurant (95) or to refer to actions that have already been taken (96) or that are going to be carried out (97) next. The changes observed were in the training of employees (focus on customer service), in the procedures for preparing food in the kitchen so that customer orders can be delivered more quickly, of changing existing recipes and of improving communication with the customer regarding the functioning of consumption cards.

(95) “What you describe is not at all common in our establishment” (Excerpt 222)

(96) “the necessary repairs were made to the entire team, in order to prevent any of these occurrences from recurring” (Excerpt 218)

(97) “We will find out what happened and take appropriate action” (Excerpt 224)

“Invitation for a new visit” appears in 22 responses, that is, in 42.31% (22/52), through which the restaurant invites the consumer to come back and enjoy a new experience.

(98) “We hope to be able to receive you again” (Excerpt 239)

In fifth place of frequency (19.23%) is the “explanation” strategy, verified in 10 responses. It is mainly adopted when the reviewer describes in detail what happened to leave him dissatisfied, because otherwise it becomes more difficult for the restaurant to respond specifically for each case, as mentioned by the interviewee. For example, in a review the consumer complained that the music was too loud and it was difficult for employees to hear his request, to which the management explained that it is part of the restaurant's concept that music gets louder at midnight on certain days of the week.

(99) “Guilty is open from Sunday to Wednesday exclusively as a restaurant, on Thursday, Friday and Saturday nights from midnight it is party time!” (Excerpt 252)

The type of response “self-promotion” was verified 8 times, which corresponds to 15.38% (8/52) in relation to the total number of Guilty by Olivier’s responses collected, mainly used to highlight the importance of using quality products in the restaurant.

(100) “we can guarantee you that all products are of high quality. Even from pizza dough to hamburgers and desserts, everything is prepared in the restaurant” (Excerpt 240)

With an identical frequency of occurrence are the strategies “express feeling” and “request a new contact”, 6 responses in each one, which is equivalent to 11.54% (6/52). The examples below show the use of these types of responses, respectively.

(101) “We are sad to know that you did not enjoy the experience” (Excerpt 217)

(102) “Could we ask for a more detailed explanation about the service?” (Excerpt 246)

The second type of response less frequently verified was the “deny problem”, found in only 3 responses, that is, in 5.77% (3/52). It was used for example to deny the poor quality of the products served that were reported by the reviewer, as shown below.

(103) “Both the products served by the kitchen, and those served at the bar, stand out for their quality and excellent condition” (Excerpt 247)

Finally, in only 2 responses did the “suggest” strategy be used, which corresponds to 3.85% (2/52).

(104) “If you are looking for a calmer environment, we invite you to try the lunches of any day or the dinners of the days without a party” (Excerpt 252)

Both “standard reply” and “offer compensation” strategies were not adopted to respond to negative reviews. The non-use of the former is reported by the interviewee who stated that each review is considered and answered in a personalized way, since the restaurant considers it essential to analyse these reviews in order to understand what is necessary to change and improve.

3.2.8. O Prego da Peixaria

The sample analysed from the O Prego da Peixaria restaurant is composed of 31 management responses, whose strategies for service recovery are shown in Figure 3.9. The most frequently used strategy is “thanking”, which was verified in 21 responses, that is, 67.74% (21/31). The main objective is to create “proximity and empathy with the customer” (I5), as stated by the person responsible for responding to reviews on Zomato.

(105) “First of all, thank you very much for your visit and for your feedback. We highly value the opinion of our customers, as it helps us to improve every day” (Excerpt 286)

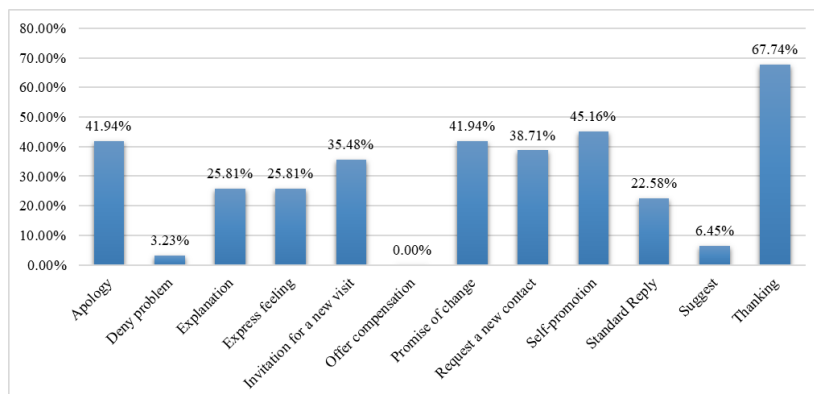


Figure 3.9 - Frequencies of occurrence of each O Prego da Peixaria response strategy

As noted in Figure 3.9, most of the remaining strategies are used frequently, with percentages varying between 22.58% and 45.16%, with the exception of the “suggest” (106) and “deny problem” (107) strategies that are used in less than 7% of cases (each) and the “offer compensation” strategy that was not verified in any answer.

(106) “We invite you to visit us in March and evaluate the differences and news that we will have”
(Excerpt 278)

(107) “Regarding our chips, they are cut and fried in each of our stores, they are not packaged”
(Excerpt 274)

In second place of frequency is the “self-promotion” strategy, found in 14 replies, which represents 45.16% (14/31). These answers were described by the interviewee as important to elucidate the consumer about the work method and about the restaurant concept.

(108) “We work with the daily objective of providing an excellent experience to those who visit us and, in this context, the quality of the customer service, as well as the quality of our products are two fundamental factors that fit our priorities” (Excerpt 287)

Each type of answer “apology” (109) and “promise of change” (110) appears in 13 of the responses, which corresponds to 41.94% (13/31). As a result of the negative comments received, this restaurant reinforced the training given to the staff mainly in the development of communication and customer relationship skills and the restaurant supervisor started to tighten the staff's control. It was also found that strategies for sharing feedback received between people of different functions were adopted, some recipes for the most criticized hamburgers were changed and new recipes were created in order to have more competitive prices.

(109) “We’re sorry that you were disappointed with your experience” (Excerpt 283)

(110) “The situation has been reported and is already being analysed and improved” (Excerpt 270)

Of the data collected, 12 restaurant answers contained the “request a new contact” type of response, which corresponds to 38.71% (12/31) and in which the restaurant provides an e-mail where the consumer can write and explain in more detail what happened.

(111) “we please ask you to write to [restaurant e-mail] with more information” (Excerpt 274)

As a way of dealing with negative reviews, another type of response adopted was the “invitation for a new visit”, which appeared in 11 responses, that is, in 35.48% (11/31).

(112) “we hope you will give us a new opportunity in the future” (Excerpt 288)

In 8 of the cases (25.81%) the customer received an explanation of the incident that occurred, as for example in the extract below, which is a response given to a consumer who complained about the poor service of employees, and the restaurant justified with the fact they are still adapting to the new menu served in the restaurant.

(113) “The new menu from O Prego da Peixaria arrived very recently in our space in Alvalade and, as such, the team is still in the adaptation phase” (Excerpt 277)

With the same frequency of occurrence (25.81%), the “express feeling” strategy was verified, which the restaurant used to express its feelings mainly of concern.

(114) “we are concerned about your description of your visit” (Excerpt 296)

Although it has not been highly verified, the adoption of the “standard reply” strategy was found to be used to respond to 7 different negative reviews, which corresponds to 22.58% (7/31). As stated in

the interview, there is “a template in order to standardize the answers and that serves as a guide” (I5) that is used by the restaurant.

(115) “Dear [reviewer's name], first of all, we appreciate your visit and your feedback. The opinion of our customers is fundamental for us, as it allows us to correct our mistakes and thereby improve our service. We are sorry that you were disappointed with your experience and we apologize immensely for the fact that you were not served in the best way. We work with the daily objective of providing an excellent experience to those who visit us, and, in this context, the quality of the customer service is one of the fundamental factors that fits our priorities. Your criticism is already being analysed internally and all parties involved are also aware. Having said that, we can only mention that we hope that you will give to O Prego da Peixaria one more opportunity. Best regards” (Excerpt 282)

3.2.9. O Quintal

The sample of O Quintal includes 30 management responses, whose strategies for service recovery are shown in Figure 3.10.

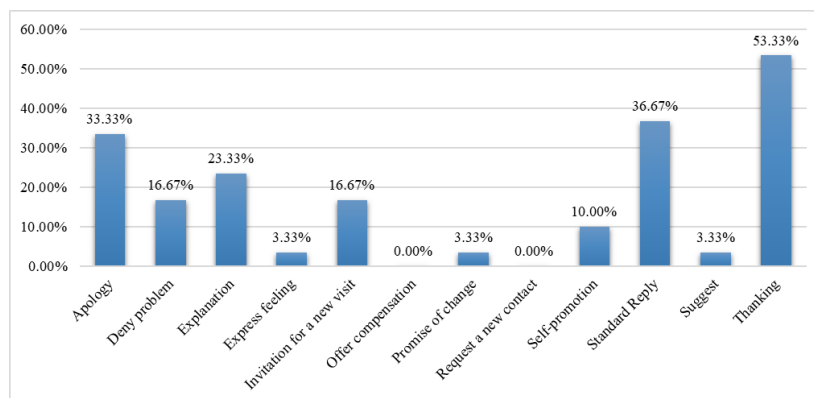


Figure 3.10 - Frequencies of occurrence of each O Quintal response strategy

Like most of the other restaurants analysed, the most frequently used strategy is “thanking”, which was found in 16 responses (53.33%).

(116) “thank you so much for your feedback. The opinion of our customers is very important” (Excerpt 310)

The second most verified response was the “standard reply”, which indicates the frequent use of non-personalized responses. It happened in 11 responses (36.67%).

(117) “Thanks for your comment. We wait for you again in our Quintal” (Excerpt 302)

The type of response “apology” was found in 10 responses (33.33%), followed by the “explanation” strategy that was verified in 7 management replies (23.33%). An example of the use of each strategy is presented below, respectively.

(118) “We're really sorry you didn't like it” (Excerpt 311)

(119) “Precisely for reasons of organization and sense of responsibility, as [reviewer's name] mentions, we do not accept any foodstuff that has been produced in another establishment, as we cannot be responsible for the conditions of hygiene and food safety in which it was produced. Given that [reviewer's name] did not warn us that you were going to take a cake, we were also unable to give you this indication in advance” (Excerpt 316)

This last answer was given to a reviewer who complained because the restaurant did not let him eat the birthday cake that had been taken by the reviewer to the restaurant, which the restaurant justified as an operating policy not to accept food produced in another establishment. In 16.67% of the cases, that is, in 5 responses each, the use of the strategies “invitation for a new visit” (120) and “deny problem” (121) were verified.

(120) “We invite you to visit us again, in order to provide a more pleasant experience” (Excerpt 312)

(121) “none of our dishes are heated in the microwave” (Excerpt 324)

The “self-promotion” response strategy was discovered in only 3 responses (10.00%) to highlight the positive points of the restaurant, with an example of its use shown below.

(122) “Regarding the quality of our products, we try to work with the best, a fact that has been recognized by everyone until now” (Excerpt 311)

The less frequently observed responses were “promise of change” (123), “express feeling” (124) and “suggest” (125), each of which was verified in only one response, corresponding to 3.33% (1/30).

(123) “We will do everything to improve!” (Excerpt 329)

(124) “we can only say that it is lamentable that you write these words” (Excerpt 307)

(125) “We invite you to (...) try other snacks and dishes” (Excerpt 325)

Apparently, this restaurant has not adopted any change strategy as a result of receiving negative comments. Also, both types of response “request a new contact” and “offer compensation” were not used by O Quintal, which is not surprising given its low frequency of occurrence in the overall results (they were recorded in percentages approximately below 10.00 %).

3.2.10. Soão - Taberna Asiática

The Soão - Taberna Asiática is another restaurant that was analysed, and the strategies applied to deal with negative reviews on Zomato are shown in Figure 3.11, with the occurrence percentages being relative to the 25 total management responses collected from this restaurant. The strategy with the highest frequency is “thanking”, which was discovered in 15 responses, that is, 60.00% (15/25).

(126) “we appreciate your feedback. In fact, the opinion of our customers is fundamental to us, as it allows us to correct our mistakes and thereby improve our service” (Excerpt 335)

The “apology” strategy was verified in 12 of the responses, which corresponds to 48.00% (12/25), and whose main objective is to try to appease the dissatisfied consumer, as reported by the customer service manager interviewed.

(127) “We are so sorry to hear that you are disappointed with your experience” (Excerpt 345)

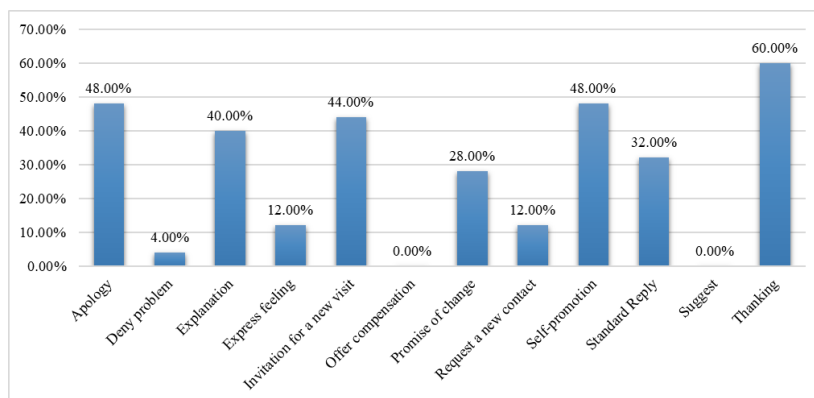


Figure 3.11 - Frequencies of occurrence of each Soão - Taberna Asiática response strategy

In the same frequency of occurrence (48.00%), the strategy “self-promotion” was verified, having been used to highlight the service provided, the work done, as well as the quality of the ingredients used.

(128) “We work exclusively with fresh and excellent quality ingredients” (Excerpt 347)

The type of response “invitation for a new visit” appears in 11 of the 25 total management responses, that is, it is verified in 44.00% (11/25) of the responses, where the restaurant expresses its hope that the consumer will return to the restaurant again.

(129) “We hope you give us another opportunity in the future” (Excerpt 345)

The fourth type of response most frequently verified was “explanation”, which occurred 10 times among the 25 total responses (40.00%). For example, in one of the cases a consumer said he had made a reservation for dinner at the restaurant, and when he got there he still had to wait forty five minutes to have a table available, a situation that was justified by the restaurant as a result of a delay from previous consumers.

(130) “To try to give you an explanation, the cause is, in most cases, due to the fact that previous reservations (first shift) arrive after the hour and, as such, the whole service is delayed” (Excerpt 334)

The “standard reply” was used in 8 cases, which means that in 32.00% (8/25) of the situations a generic reply was given, regardless of the content mentioned by the reviewer. This type of response is used by the restaurant to “standardize responses/facilitate those who deal with the customer every day” (I5), as mentioned by the interviewed manager.

(131) “Dear [reviewer’s name], first of all, we appreciate your visit and your feedback. In fact, our customers' opinion is critical to us as it enables us to continually improve. We regret that you were disappointed with your experience and we apologize for the fact that it was not answered in the best way. We work with the daily objective of providing an excellent experience to those who visit us, and, in this context, the quality of customer service is one of the fundamental factors that fits our priorities. Your criticism is already being analysed internally and all parties involved are also aware. That said, we can only say that we hope you will give another chance to Soão - Taberna Asiática” (Excerpt 330)

The type of response “promise of change” was verified 7 times, which corresponds to 28.00% (7/25) and is based mainly on sharing measures that have already been or are being taken in relation to what was reported by the reviewer. As implemented change strategies, there was the sharing of consumer complaints between different teams, staff training so that they have a more professional attitude and the implementation of supervision routines by the supervisor to these workers.

(132) “Your criticism is already being analysed internally and all parties involved are also aware”
(Excerpt 352)

The response “express feeling” (133) and “request a new contact” (134) observed the same frequency of occurrence (12.00%) and were verified in 3 responses each.

(133) “we are really disappointed with your review” (Excerpt 345)

(134) “we kindly ask you to write to [restaurant e-mail] with more details” (Excerpt 333)

Finally, the service recovery strategy least used by this restaurant in the online environment was the “deny problem”, which was found in only 1 of the answers, corresponding to 4.00% (1/25). In this instance, the complainant consumer said that the meal served to him was different and had a much higher price than what he had ordered, and that dish was not even presented on the menu, which the restaurant denied when referring to the menu where that dish and its price were presented.

(135) “The intention was good, because that's one of our best dishes. Also, you could see the price of this dish in the Sushi and Sashimi Menu” (Excerpt 345)

The “suggest” and “offer compensation” strategies were not verified in any of the analysed responses of this restaurant.

3.2.11. SOI

The sample from the SOI restaurant includes 43 management responses, whose results are presented in Figure 3.12. This restaurant makes abundant use of five types of responses (with percentages verified above 60%), and the one with the highest frequency of occurrence is “thanking”, verified in 39 responses, that is, 90.70% (39/43).

(136) “we thank you for your visit and your comment. It’s very important for us and our growth to have feedback” (Excerpt 362)

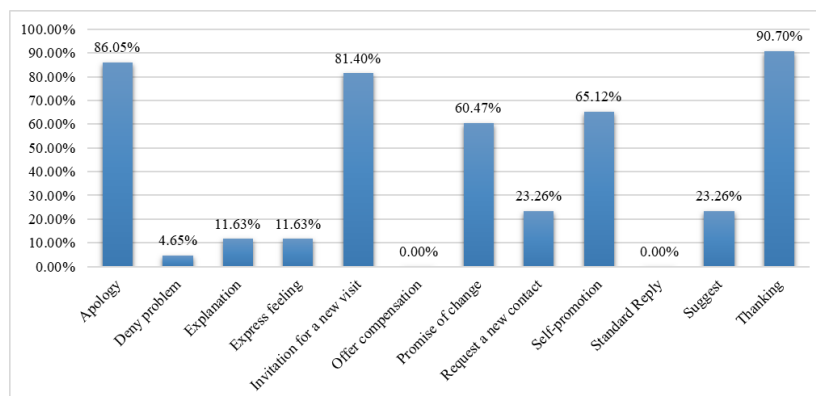


Figure 3.12 - Frequencies of occurrence of each SOI response strategy

The second most used strategy is “apology”, which was discovered in 37 occurrences among the sample, corresponding to 86.05% (37/43).

(137) “We apologize for any delay in the service” (Excerpt 364)

Ranked third in terms of frequency of occurrence is the type of response “invitation for a new visit”. It was found 35 times out of 43 total responses (81.40%).

(138) “We sincerely hope to see you again soon” (Excerpt 386)

The results of the strategies mentioned above are in line with the general results, in which they also found the highest frequency of occurrence. In 28 responses (65.12%) a “self-promotion” response was verified, where the restaurant highlights the service provided.

(139) “the SOI restaurant aims to provide a complete and memorable experience with distinctive Asian flavours. Our Asian street food concept is based on the wide experience and knowledge of a very professional team” (Excerpt 364)

The fifth most frequently used response is the “promise of change” which was verified in 26 responses, corresponding to 60.47% (26/43). The negative event is referred to as an isolated case (140) or an action that will be taken is shared with the consumer (141). It was concluded that these actions were fundamentally related to a change in the kitchen and with a consequent better presentation of the dishes served to customers.

(140) “We never had a situation or heard something like that in SOI” (Excerpt 355)

(141) “we will immediately inquire internally” (Excerpt 362)

In a lower frequency (23.26%), the recovery strategies “request a new contact” (142) as well as “suggest” (143) were observed, with each occurring 10 times in the sample.

(142) “please send us an e-mail to [restaurant e-mail] with more details” (Excerpt 355)

(143) “we suggest that in the next visit you request the assistance of our team so that the choice is the most correct” (Excerpt 370)

The answer “explanation” appears in 5 of the responses, that is, in 11.63% (5/43). For example, in a review the consumer said that he arrived at the restaurant thirty minutes before closing time and that the employees told him that it was no longer possible to serve him. Then, the restaurant in its reply explained that this was because the kitchen closing time is thirty minutes earlier than the establishment closing time.

(144) “allow us to clarify about the following. The restaurant is open every day for lunch until 3:30 pm however the kitchen closes at 3:00 pm” (Excerpt 368)

With the same frequency of occurrence (11.63%) is the “express feeling” strategy.

(145) “Let us inform you that it is with disgust that we verify the lower score and the less positive testimony reflecting your passage through SOI” (Excerpt 381)

Finally, in only 2 responses (corresponding to 4.65%), a denial was made in relation to what was reported by the customer, as for example in the quote below, in which the restaurant denies the little variety of the letter mentioned by the reviewer.

(146) “Let us also add that the SOI letter contains about 40 references dedicated to the cuisine of this region” (Excerpt 396)

Both the “standard reply” and “offer compensation” strategies were not used in the online responses given by the SOI restaurant.

3.2.12. SUD Lisboa

After analysing the 86 management responses given by SUD Lisboa to negative reviews on Zomato, it was possible to obtain the results shown in Figure 3.13.

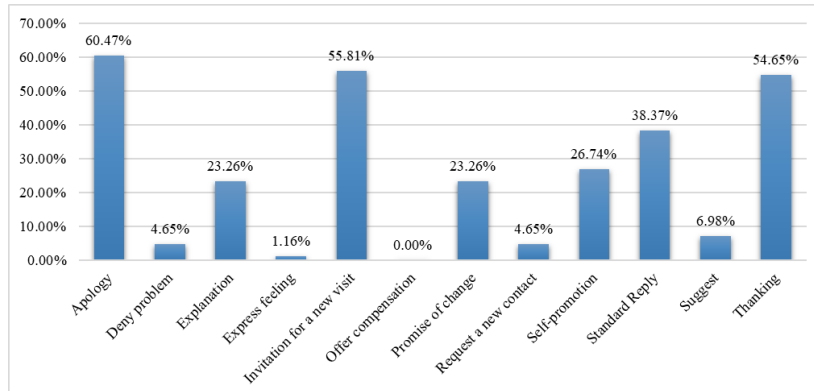


Figure 3.13 - Frequencies of occurrence of each SUD Lisboa response strategy

The three most frequently verified strategies were “apology” (60.47%), “invitation for a new visit” (55.81%) and “thanking” (54.65%), that were verified in 52, 48 and 47 responses, respectively, which is in line with the three strategies most frequently seen in the overall results. Examples of each of these responses are presented below, respectively.

(147) “We are sorry that your experience was negative” (Excerpt 477)

(148) “We hope you will reconsider and visit us again in the near future” (Excerpt 477)

(149) “We appreciate the time you have given to leave your opinion, only then can we improve our service in order to satisfy all customers” (Excerpt 459)

In 33 of the cases a standard response was given to consumers, corresponding to 38.37% (33/86), which is a result superior to that verified in most of the other analysed restaurants.

(150) “Good afternoon [reviewer’s name], we appreciate your contact and regret your recent experience of SUD Lisboa has not lived up to expectations. We will take into account your feedback so that we can improve our service, being our commitment to quality and customer satisfaction. We believe our service improves daily, so we hope to welcome you again soon in our space so that you have the opportunity to have a better experience. Best regards, SUD Lisboa Team” (Excerpt 418)

“Self-promotion” strategy was verified 23 times, that is, 26.74% (23/86), and was used to highlight various aspects of the service provided and the work done by the restaurant.

(151) “We are usually highly praised for the friendliness and availability and we can indicate that the entire SUD Lisboa team is truly dedicated to making each experience unique” (Excerpt 399)

Another strategy used was the “promise of change” in 23.26% (20/86) of the time, verified in 20 responses. The main objective is to show that what happened does not correspond to the service normally provided and therefore it was an isolated incident. In the context of offline change strategies, these were implemented in the communication category by updating all menus with information about the capitation of each drink.

(152) “we believe that the situation you report was an exception” (Excerpt 399)

Also in 23.26% of the time the use of the “explanation” strategy was verified, as in the example shown below, in which a consumer complained because he arrived at the restaurant and there were no tables available, although there were tables of eight seats occupied by only two people. The restaurant explained that this is because the tables are allocated in order of arrival, regardless of the number of people.

(153) “Since access is allowed on a first-come, first-served basis, we cannot prevent a smaller group from sitting in a place of greater capacity” (Excerpt 415)

Only 6 of the responses made a suggestion to the reviewer, which corresponds to 6.98% (6/86) and in most cases this suggestion was related to the timely reservation of tables.

(154) “We advise our customers to make a previous reservation to assure table” (Excerpt 461)

The “request a new contact” strategy was verified 4 times, that is, 4.65% (4/86), where the restaurant provided an e-mail to which the consumer could describe in more detail all the negative events that he experienced.

(155) “In order to find out what happened, we would like to get in touch with you, can you please send us a contact to the e-mail [restaurant e-mail]?” (Excerpt 402)

The type of response “deny problem” was also verified in 4.65% of the time. As an example, in one of the reviews a consumer complained about the long waiting time and said that the priority to enter the restaurant was given to foreigners. The restaurant disagreed with it when saying that all customers are welcome.

(156) “everyone is welcome in our space” (Excerpt 471)

The least frequently verified strategy was “express feeling”, which was used in only 1 response (1.16%), and where the restaurant showed its appreciation because the reviewer was also able to identify some positive points about his visit to the restaurant.

(157) “we are glad that your experience was not entirely negative” (Excerpt 469)

“Offer compensation” strategy was not used by SUD Lisboa to reply to negative reviews.

3.2.13. The B Temple

The 29 management responses given by The B Temple restaurant to negative reviews on Zomato were analysed and the results are shown in Figure 3.14.

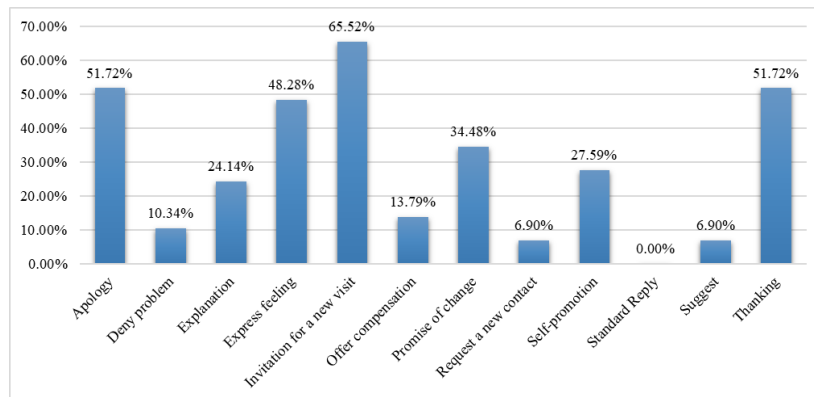


Figure 3.14 - Frequencies of occurrence of each The B Temple response strategy

The three strategies most frequently used are in agreement with the most verified in the overall results, and it was concluded that the “invitation for a new visit” occurred 19 times (65.52%), and the “thanking” and “apology” appeared in 15 responses each (51.72%). Examples for each of these responses are shown below, respectively.

(158) “We hope you can come again and have a much better experience” (Excerpt 494)

(159) “Thanks for your review” (Excerpt 494)

(160) “we apologize immensely for what happened” (Excerpt 489)

“Express feeling” appears in 14 out of 29 responses of The B Temple, which corresponds to 48.28% (14/29), and was used to express both feelings of joy and sadness.

(161) “We're glad you've enjoyed so much the burgers and sad you didn't like the staff” (Excerpt 494)

“Promise of change” strategy was adopted in 10 replies (34.48%), either to consider the negative event as an isolated act (162), or to share measures that have been (163) or will be taken (164) in relation to the reported problem. It was also possible to identify action strategies implemented in relation to reservations (more rigorous procedures in their scheduling or cancellation), the kitchen (changes in the meat purchased from the supplier and changes in the recipe of some drinks that started to be made with crushed ice) and the take-away orders packaging (change to more resistant and higher quality packaging).

(162) “it is not at all usual to have this type of failure” (Excerpt 493)

(163) “In the meantime, we have been taking action and have already spoken to our meat supplier so that this will not happen again” (Excerpt 491)

(164) “we appreciate the packaging suggestion, which we will actually modify” (Excerpt 508)

In 8 of the responses (27.59%) appears the use of the “self-promotion” recovery strategy.

(165) “At The B Temple we always try to give our best and we always try to satisfy the tastes of those who visit us in the best possible way” (Excerpt 485)

The type of response “explanation” was found 7 times in the total sample, which corresponds to 24.14% (7/29). In one case, a consumer complained about the existence of mosquitoes in the restaurant, and the management justified the situation by saying that it was a plague that hit that location, and therefore it was not the restaurant's responsibility.

(166) “We apologize for the mosquitoes, but it was a temporary plague that invaded the entire Chiado area at that time” (Excerpt 503)

“Offer compensation” appears in 4 out of 29 restaurant responses, corresponding to 13.79% (4/29), which is a higher value than the one verified in the general results (1.32%), and through which the restaurant offers a new meal to the reviewer.

(167) “we would like to offer you a new meal at The B Temple so that you can leave the restaurant with satisfaction” (Excerpt 491)

Another strategy used by this restaurant was the “deny problem”, but only 10.34% (3/29) of the time, since only 3 responses out of the 29 totals verified this type of response. For example, in one of the situations a customer complained about the meat of the hamburger, saying it was hard and dry, appeared to be ready for a while and had been heated, which the restaurant denied when explaining that all hamburgers are made at the moment.

(168) “all of our ingredients are fresh, and the hamburgers are freshly made, as you can see, as the kitchen is completely open to the public” (Excerpt 484)

The two strategies with the lowest frequency verified were “suggest” and “request a new contact”, which were used in only 2 responses each, corresponding to 6.90% (2/29). The following examples show the use of these strategies, respectively.

(169) “We hope you come back to be able to taste the new tuna steak (if you eat fish) that we will launch from day 1” (Excerpt 510)

(170) “Please contact us by e-mail [restaurant e-mail]” (Excerpt 487)

In neither case was a standard response used, which means, all responses given by this restaurant were specific taking into account what was reported by the consumer.

3.2.14. The Old House

The results for the 19 management responses analysed at The Hold House restaurant are shown in Figure 3.15. The most frequently verified strategy was “thanking”, which occurred in 15 responses, corresponding to 78.95% (15/19).

(171) “thanks for visiting and sharing” (Excerpt 513)

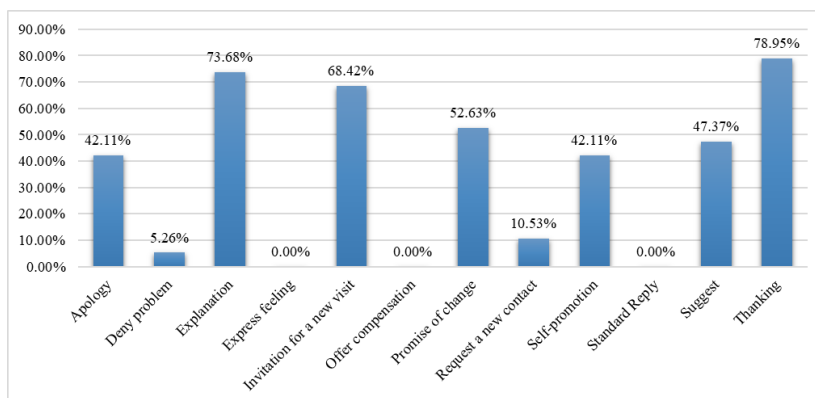


Figure 3.15 - Frequencies of occurrence of each The Old House response strategy

The second most verified response was “explanation”, used in 14 responses (73.68%) and this was the restaurant among the total sample where the most abundant use of this strategy was found. In one of the reviews the consumer complained because he had made a reservation at the restaurant and when he got there after the time of his reservation, the restaurant informed him that the reservation had already been cancelled. This situation was justified by the restaurant based on its tolerance policy regarding reservations.

(172) “we really have a 15 minute tolerance policy and [reviewer’s name] has exceeded more than 15 minutes” (Excerpt 515)

Another strategy used by this restaurant in response to negative reviews was the “invitation for a new visit”, verified in 68.42% (13/19) of the time (in 13 responses).

(173) “we would like to welcome you again” (Excerpt 523)

“Promise of change” appears in 10 management responses, that is, in 52.63% (10/19). It was concluded that these changes occurred effectively in the training of staff, which was reinforced and restructured so that employees were able to respond to customer requests more quickly and to develop more communication and interpersonal skills.

(174) “Since your visit, corrections have been made, mainly in terms of assistance so that they do not recur” (Excerpt 528)

In 9 responses a suggestion was made to the reviewer, corresponding to 47.37% (9/19), which is a percentage much higher than that seen in the general results (9.98%).

(175) “We suggest in a situation like this that you inform us through a call or a message” (Excerpt 515)

In sixth place of frequency there are the response strategies “apology” (176) and “self-promotion” (177), each of which was verified in 8 responses, that is, in 42.11% (8/19).

(176) “We apologize that you have not had the experience that we seek to provide” (Excerpt 513)

(177) “Our team, as a rule, is highly praised for its friendliness and professionalism, as you can see on all our platforms” (Excerpt 514)

It was found that among the 19 responses, 2 of them used the “request a new contact” strategy, which corresponds to 10.53% (2/19).

(178) “I kindly ask that you contact us to know more about what happened” (Excerpt 514)

The least frequently used strategy was “deny problem”, verified in only 1 response (5.26%). It was used to answer a consumer who complained that there were almost no options for food without spicy, with which the restaurant disagreed, as shown below.

(179) “we have over 30 references of dishes that are either not spicy or you can order without spicy”
(Excerpt 531)

None of the “express feeling”, “offer compensation” and “standard reply” strategies were adopted by The Old House restaurant in response to negative online reviews on Zomato.

Conclusion

The advent of Web 2.0 and the diffusion of social media as online review platforms, rich in UGC, brought several opportunities and challenges for hospitality companies (Wei et al., 2013), which must adapt to the new context (O'Connor, 2008). The effect of the increasing popularity of these online platforms rich in content sharing is visible in the restaurant business (Kim & Tang, 2016), since these platforms have an influence on the decision-making process of people looking for a restaurant where to eat. Given the characteristic of intangibility associated with the services provided by hospitality companies as restaurants, service failures often occur (Bradley & Sparks, 2009), which consequently lead to consumer dissatisfaction, negative WOM, complaints and negative comments posted on review websites. As a way of dealing with these situations, restaurant management can adopt service recovery strategies, which in the context of online platforms are expressed in the form of management responses (Liu et al., 2015) given to negative reviews generated by consumers. In addition, it is also important to understand how these online tools are used in the offline context to drive improvements in the business of service companies, that is, to understand what changes result from the identification of problems reported by consumers.

However, there is apparently a scarcity of studies in the literature that have explored how hospitality companies (mainly restaurants) respond and deal with negative reviews, and most existing studies have focused on management responses given by hotels in the TripAdvisor platform, without mentioning how service providers dealt with problems outside of the online context. The main purpose of this study was then to fill these gaps in the literature, with the objective of understanding what are the strategies that restaurants use to deal with negative comments published on online platforms, determining what are the similarities and differences that exist in this type of approach adopted by the different service companies, as well as realizing what changes were triggered in restaurants as a result of negative comments. In this sense, the following research questions were asked: 1) How restaurants deal with service recovery strategies to negative online reviews posted on Zomato?; and 2) How are restaurants different or similar in their service recovery strategies to negative online reviews? To answer these questions, a case study was conducted on the negative reviews and service recovery strategies adopted by restaurants to deal with negative reviews on the Zomato platform, which is one of the largest restaurant online platforms. The research context was restricted to the restaurants present in the Metropolitan Area of Lisbon. In this sense, 531 negative reviews and the respective 531 management responses given by 14 restaurants on Zomato were collected, and these responses were content analysed. In addition, five interviews were conducted with the managers responsible for responding to online reviews, in order to obtain an internal perspective on the subject under study, which was essential to be able to make a consolidated analysis of the results obtained.

As a result, and in order to answer the first question of investigation, it was possible to identify 12 recovery strategies used online by restaurants in response to negative reviews, which were (in decreasing order of frequency of use): thanking (62%), apology (56%), invitation for a new visit (54%), self-promotion (39%), promise of change (34%), explanation (27%), standard reply (19%), express feeling (17%), request a new contact (10%), suggest (10%), deny problem (10%) and offer compensation (1%). The “tanking” strategy is used as a way to show appreciation to the consumer for their visit and feedback, as well as to convey that this feedback is really important for the restaurant to be able to improve. With “apology” the restaurant shows that it regrets the occurrence of the negative event reported by the reviewer and with “invitation for a new visit” an invitation is made, directly or indirectly, for the consumer to give the restaurant a second chance and reconsider a new visit. With the type of response “self-promotion”, the service provider is able to capture the attention of online users to the positive points and strengths of the restaurant, in order to minimize the influence of negative reviews. With the use of “promise of change” response strategy, the restaurant's belief that the next customer experience will in fact be different is highlighted, since what happened is considered as an isolated incident, or measures have already been or will be taken in relation to the reported negative event. Also, with the answer “explanation”, information is shared with the consumer about the negative event verified, but in this case an explanation is given about what actually happened, as well as about the origin of the problem, or the reported situation is justified based on the restaurant's operating practices and policies. “Standard reply” is a generic, non-personalized response that restaurants use to reply to different negative reviews posted by different consumers. The lack of customization and attention given to the customer associated with the use of this response has negative impacts on complaining consumers (Feng & Ren, 2019), and there is a need for greater awareness among service providers so that they do not use this type of approach when dealing with negative reviews. The “express feeling” recovery strategy is used to express either feelings of happiness and satisfaction for the positive points mentioned by the reviewer, either feelings of sadness and disappointment for the negative points mentioned, in an attempt to establish an emotional connection with the consumer (Ho, 2017a). With “request a new contact”, the restaurant shows availability to establish a new contact with the reviewer, as part of an effort to obtain more details about the service failure mentioned by him, and with “suggest” the restaurant aims to make recommendations on what should be done in case of problems mentioned by the consumer, or even to suggest other foods that the customer can try in the restaurant resulting in a different and more positive experience. “Deny problem” is also used, in an attempt to minimize the impact of negative comments (Ho, 2017b), either by showing disagreement with what is mentioned by the consumer, or by directly contradicting him. However, this strategy should be used with caution, as otherwise it may further denigrate the relationship with the consumer who is already dissatisfied (Ho, 2017b). The least frequently verified strategy is “offer compensation”, where the restaurant offers a meal or drinks to the consumer.

Still answering the first investigation question, but considering the service recovery actions carried out by restaurants outside the online context, it was found that the main improvements that were implemented in order to deal with the failures identified by consumers in negative reviews are related to six different restaurant areas: communication, database, environment/space, kitchen, reservations and staff. In this sense, it was even possible to translate these changes into 11 service recovery strategies: information update, information sharing, reviews database maintenance, environment adaptation, food quality improvement, packaging quality improvement, change in food and drinks confection, recipes innovation, change in booking procedure, staff training and staff supervision. “Information update” (communication area) means a greater updating and transparency of the information that is communicated with consumers, both in Zomato and in the restaurant’s physical facilities. “Information sharing” is also included in the communication area, through which it is guaranteed that the negative feedbacks received are shared and discussed together among employees from the different functions of the restaurant. “Reviews database maintenance” (database area) is reflected in the creation and maintenance of a database with information on all criticisms received from consumers. “Environment adaptation” (environment/space area) encompasses adapting the music to customers' tastes or by reorganizing the layout of the tables. In the kitchen area there is the strategy “food quality improvement”, which is reflected in changes in the food that is purchased from suppliers, and the strategy “packaging quality improvement” that implies an alteration of the packaging used to deliver take-away orders. “Change in food and drinks confection” (kitchen area) translates into changes in the way food and drinks are made and presented to consumers and “recipes innovation” (also in the kitchen area) is based on the research and adoption of new recipes. “Change in booking procedure” (reservations area) means an implementation of processes so that the reservations made by consumers are monitored more rigorously. Regarding the staff area there are the strategies “staff training” and “staff supervision”. The first translates into a strengthening of the training given to front-line employees and the second involves tighter supervision of these employees by the restaurant supervisor.

In response to the second research question, it is important to divide the conclusions between the service recovery strategies adopted in the online context and those adopted in the offline context. In general, the response strategies adopted online by the various restaurants are similar, with 13 of them using between 9 to 12 of the total strategies identified, and only one of the restaurants using a lower number of response strategies (only 7). Despite the similarities, it was also possible to identify some differences in the way restaurants deal with complaints online, as the different strategies have different percentages of adoption by each restaurant. From the total sample analysed, it was also concluded that one of the restaurants differs more from the others due to the high use it makes of the type of response “standard reply”, used in 82% of the answers given by this restaurant, while the other restaurants analysed resort to the use of this strategy in percentages below 38%. In addition, another restaurant stands out because in all its responses it uses a certain strategy, which in this case is the “invitation for a new visit”, whereas in the remaining restaurants no strategy was used in 100% of the responses.

In relation to the change strategies adopted as a result of receiving negative reviews, there are more diversified results among the different restaurants. It was concluded that five restaurants use only 1 single strategy, two restaurants use 2 and 3 strategies, one restaurant uses 4 and 5 strategies and only one stands out for the implementation of 7 different strategies. It was also possible to verify that the two restaurants that most frequently resorted to “standard reply” in management responses on Zomato were also those in which it was not possible to identify the implementation of any improvement strategy resulting from negative reviews. It can thus be suggested that restaurants that use generic responses to respond to negative reviews on Zomato demonstrate a lack of attention to the problems reported by their consumers and are not yet aware of the opportunity for business improvement that these criticisms received can represent for their companies. The results also suggest that the strategy most strongly used by restaurants is in terms of staff training, in the development of communication and interpersonal skills, and training so that these employees are more agile and quicker to respond to consumer requests. The training is also focused on learning the restaurant's operating procedures and policies, as well as the various foods and beverages available on the menu and the respective ingredients of each dish.

Theoretical Implications

This study contributes to the enrichment of the literature by identifying 23 strategies that are used by hospitality companies, more specifically restaurants, within the scope of their service recovery strategies as a way of dealing with the negative content that is generated online by consumers on the Zomato platform. In this context, it was possible to conclude that these strategies can be classified into two types of categories. One of the categories includes the strategies applied in the online context, which are characterized by the management responses given by restaurants on Zomato. The study's findings reveal that restaurants use 12 response strategies to achieve service recovery, in an attempt to return customer satisfaction and improve the relationship with them: thanking, apology, invitation for a new visit, self-promotion, promise of change, explanation, standard reply, express feeling, request a new contact, suggest, deny problem and offer compensation. The management responses are a tool that allows the restaurant to have the opportunity to pay attention to the complaining customer, change its opinion about the restaurant and convey that the restaurant actually cares about its consumers, with consequent positive impacts on the business and on the financial success of the company. In this way, this study provides insights to better understand how negative online reviews are being answered in the specific case of the Zomato platform, which allows to enrich the hospitality literature on management responses. The other category includes strategies implemented offline, which are based on actions for changes and improvements in the restaurant business. In this sense, the results point to 11 action strategies used by restaurants in the context of their service recovery actions, in an attempt to identify service failures and correct them: information update, information sharing, reviews database maintenance, environment adaptation, food quality improvement, packaging quality improvement, change in food and drinks confection, recipes innovation, change in booking procedure, staff training and staff supervision.

Additionally, it is possible to conclude that these changes are mainly related to 6 business areas: communication, database, environment/space, kitchen, reservations and staff. In this manner the present research also allows to enrich the operations management literature on service recovery strategies.

It is possible to affirm that negative reviews posted on Zomato are an important source of identification of problems in the service provided by restaurants, and through their analysis and response, these service providers are able to not only communicate and try to improve the relationship with unsatisfied consumers, but also these comments are a driver for implementing business improvements. Therefore, it can be concluded that there is a causal relationship between negative online comments and the changes implemented in the business by restaurants

Additionally, the research results help to fill the gaps in the literature, since most of the studies previously carried out were based on management responses given by hotels on the TripAdvisor platform, in countries other than Portugal and these studies did not make a connection between the management responses given online and the consequent changes implemented offline.

Managerial Implications

From a managerial point of view, this study additionally provides some implications for hospitality managers, especially for restaurant managers and managers who have the responsibility to develop and implement service recovery strategies in relation to negative online reviews, since this study gives a broad knowledge about the strategies that are currently used in the case of the Zomato platform. In this way, managers get to know the different types of management responses that are used and the improvement strategies they can implement in the business, as well as what is the purpose of each of them. This may help managers to make better decisions about the recovery strategies to adopt. The findings are important for restaurants that already respond to negative online reviews, which can compare their strategies with the strategies adopted by their competitors and can acquire new ideas to improve the way they are handling complaints online, and also relevant for managers who do not yet respond to unfavourable comments online, who are left with a knowledge of the possibilities they have to do so. Also, the results of the study can also help Zomato teams to gain a deeper understanding of how restaurants are using the platform.

Limitations

There are some limitations related to this study. First, from the acquired knowledge, this study is one of the first to study the way restaurants deal with service recovery strategies to negative reviews published about them on Zomato, however, the fact that the negative reviews and the respective management responses that compose the dataset were collected from a single review website (Zomato) represents a limitation. Second, the restaurants that make up the dataset belong to a single country, Portugal, and to a single city, Lisbon. Additionally, although the sample of 14 restaurants and 531 management responses was considered significant, it is important to have the notion that the strategies implemented by other

restaurants may differ. Furthermore, there is no evidence that the study' findings can be extended to all management responses to negative reviews existing in the online context, nor to negative reviews related to other types of services or products.

Another limitation is related to the COVID-19 pandemic that affected the whole world, and that had a very significant impact on restaurants, many of which closed down, and those that remained open had to restructure their working methods. This situation brought additional difficulties to contact the restaurant managers, which limited the number of interviews that were possible to carry out. Consequently, it was not possible to carry out an analysis as deep and detailed as it was desired on the service recovery strategies that are used in the offline context by restaurants.

It is also important to highlight that the qualitative content analysis involved the realization of manual coding techniques, as well as the interpretation of interviews. This analysis phase was carried out with the greatest rigor and professionalism possible, however, the strong associated human component can also represent a limitation.

Future Research

There seems to be little research that has explored how restaurants handle negative online reviews posted on review websites. Future research is encouraged that considers a greater number of restaurants and management responses given to negative comments published either on Zomato or on other online platforms, in order to enhance the generalizability of the findings. The way service recovery tries to be achieved can differ between restaurants in different cities, therefore future research can also collect and analyse the management responses given by restaurants in other locations besides Lisbon, and in countries other than Portugal.

In addition to analysing the management responses, more interviews are also encouraged with restaurant managers responsible for defining service recovery strategies, in order to obtain more knowledge on the subject. This greater number of interviews will also allow for a broader knowledge of the service recovery actions that are adopted by service providers outside the online context, but which were triggered by the occurrence of negative reviews.

Also with this possibility of conducting this greater number of interviews, it would also be interesting to realize with restaurant managers their interest in working with a new potential feature of Zomato, which would allow them to have a closer monitoring with the customer throughout the purchase process (and not just in the post-purchase phase) in order to better meet customer expectations and avoid service failures.

Future surveys may also contact the reviewers who published the negative reviews and who received a response from the restaurant, in order to better understand the impact that each type of response has on the consumer.

Finally, in future research, other techniques for the analysis of management responses may be adopted in addition to the manual coding techniques used in the present study and other techniques for

interpreting interviews that involve less human involvement may also be used, which may allow to analyse a larger sample too.

References

- Banco de Portugal. (2018, December 21). *Nota de informação estatística – Análise setorial do alojamento, restauração e similares 2017*. <https://www.bportugal.pt/comunicado/nota-de-informacao-estatistica-analise-setorial-do-alojamento-restauracao-e-similares-0>
- Banerjee, S., & Chua, A. Y. K. (2016). In search of patterns among travellers' hotel ratings in TripAdvisor. *Tourism Management*, 53, 125–131. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.020>
- Bowen, D. E., Gilliland, S. W., & Folger, R. (1999). HRM and service fairness: How being fair with employees spills over to customers. *Organizational Dynamics*, 27(3), 7–23. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(99\)90018-9](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(99)90018-9)
- Bradley, G. L., & Sparks, B. A. (2009). Dealing with service failures: The use of explanations. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(2), 129–143. <https://doi.org/10.1080/10548400902862010>
- Chan, N. L., & Guillet, B. D. (2011). Investigation of social media marketing: How does the hotel industry in Hong Kong perform in marketing on social media websites? *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28(4), 345–368. <https://doi.org/10.1080/10548408.2011.571571>
- Cheng, X., Fu, S., Sun, J., Bilgihan, A., & Okumus, F. (2019). An investigation on online reviews in sharing economy driven hospitality platforms: A viewpoint of trust. *Tourism Management*, 71, 366–377. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.10.020>
- Cranage, D. (2004). Plan to do it right: And plan for recovery. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(4), 210–219. <https://doi.org/10.1108/09596110410537360>
- Davidow, M. (2003). Organizational responses to customer complaints: What works and what doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225–250. <https://doi.org/10.1177/1094670502238917>
- DiNucci, D. (1999). Fragmented future. *Print Magazine*, 53(4), 32, 221–222. http://darcy.com/fragmented_future.pdf
- Djordjevic, N. (2020, August 9). *26 Mind-boggling online review statistics & facts for 2020*. Website Builder. <https://websitebuilder.org/online-review-statistics/>
- Dong, B., Evans, K. R., & Zou, S. (2008). The effects of customer participation in co-created service recovery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 123–137. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0059-8>
- Dörnyei, Z. (2007). *Research methods in applied linguistics: Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. Oxford University Press.
- Eccles, G., & Durand, P. (1998). Complaining customers, service recovery and continuous improvement. *Managing Service Quality: An International Journal*, 8(1), 68–71. <https://doi.org/10.1108/09604529810199421>
- Edvardsson, B., Tronvoll, B., & Höykinpuro, R. (2011). Complex service recovery processes: How to avoid triple deviation. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(4), 331–349. <https://doi.org/10.1108/09604521111146234>
- Feng, W., & Ren, W. (2019). “This is the destiny, darling”: Relational acts in Chinese management responses to online consumer reviews. *Discourse, Context and Media*, 28, 52–59. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2018.09.003>
- Goodwin, C., & Ross, I. (1992). Consumer responses to service failures: Influence of procedural and interactional fairness perceptions. *Journal of Business Research*, 25(2), 149–163. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90014-3](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90014-3)
- Grönroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of Business*, 9(3), 10–13. <https://search.proquest.com/docview/220949893?accountid=38384>
- Gu, B., & Ye, Q. (2014). First step in social media: Measuring the influence of online management responses on customer satisfaction. *Production and Operations Management*, 23(4), 570–582. <https://doi.org/10.1111/poms.12043>
- Hart, C. W., Heskett, J. L., & Sasser Jr., W. E. 1990. The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 68(4), 148–156. <https://hbr.org/1990/07/the-profitable-art-of-service-recovery>
- Heinemann, T., & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2381–2384. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.10.006>

- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2004). Electronic word of mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the internet? *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), 38–52. <https://doi.org/10.1002/dir.10073>
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser Jr., W. E., & Schlesinger, L. A. (2008). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 86(7/8), 118–129. <https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>
- Ho, V. (2017a). Achieving service recovery through responding to negative online reviews. *Discourse & Communication*, 11(1), 31–50. <https://doi.org/10.1177/1750481316683292>
- Ho, V. (2017b). Giving offense and making amends: How hotel management attempts to manage rapport with dissatisfied customers. *Journal of Pragmatics*, 109, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.12.001>
- Hoffman, K. D., & Chung, B. G. (1999). Hospitality recovery strategies: Customer preference versus firm use. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 23(1), 71–84. <https://doi.org/10.1177/109634809902300106>
- Instituto Nacional de Estatística. (2018, October 26). *Principais indicadores económicos com aumentos expressivos em 2017 no setor não financeiro, com destaque para o alojamento e restauração*. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=316070934&DESTAQUEStema=00&DESTAQUESmodo=2
- Instituto Nacional de Estatística. (2019, November 21). *80% dos utilizadores de internet participam em redes sociais*. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=354447153&DESTAQUESmodo=2
- Jia, S. S. (2018). Behind the ratings: Text mining of restaurant customers' online reviews. *International Journal of Market Research*, 60(6), 561–572. <https://doi.org/10.1177/1470785317752048>
- Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. (2012). *Service operations management: Improving service delivery* (4th ed.). Pearson.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008). Three outcomes of service recovery: Customer recovery, process recovery and employee recovery. *International Journal of Operations and Production Management*, 28(1), 79–99. <https://doi.org/10.1108/01443570810841112>
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Karatepe, O. M. (2006). Customer complaints and organizational responses: The effects of complainants' perceptions of justice on satisfaction and loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 25(1), 69–90. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.12.008>
- Kelley, S. W., Hoffman, K. D., & Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and recoveries. *Journal of Retailing*, 69(4), 429–452. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(93\)90016-C](https://doi.org/10.1016/0022-4359(93)90016-C)
- Kim, E., & Tang, R. (2016). Rectifying failure of service: How customer perceptions of justice affect their emotional response and social media testimonial. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 25(8), 897–924. <https://doi.org/10.1080/19368623.2016.1149537>
- Kumar, M., & Kumar, N. (2016). Three dimensions of service recovery: Examining relationship and impact. *Supply Chain Management*, 21(2), 273–286. <https://doi.org/10.1108/SCM-03-2015-0086>
- Kusumasondjaja, S., Shanka, T., & Marchegiani, C. (2012). Credibility of online reviews and initial trust: The roles of reviewer's identity and review valence. *Journal of Vacation Marketing*, 18(3), 185–195. <https://doi.org/10.1177/1356766712449365>
- Lai, L. S. L., & Turban, E. (2008). Groups formation and operations in the web 2.0 environment and social networks. *Group Decision and Negotiation*, 17(5), 387–402. <https://doi.org/10.1007/s10726-008-9113-2>
- Levy, S. E., Duan, W., & Boo, S. (2013). An analysis of one-star online reviews and responses in the Washington, D.C., lodging market. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 49–63. <https://doi.org/10.1177/1938965512464513>
- Liao, H. (2007). Do it right this time: The role of employee service recovery performance in customer-perceived justice and customer loyalty after service failures. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 475–489. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.475>
- Liu, Z., & Park, S. (2015). What makes a useful online review? Implication for travel product websites. *Tourism Management*, 47, 140–151. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2014.09.020>

- Liu, X., Schuckert, M., & Law, R. (2015). Can response management benefit hotels? Evidence from Hong Kong hotels. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 32(8), 1069–1080. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.944253>
- Lorenzo-Romero, C., Alarcón-del-Amo, M.-C., & Constantinides, E. (2014). Determinants of use of social media tools in retailing sector. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 9(1), 44–55. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762014000100005>
- Mangold, W. G., & Faulds, D. J. (2009). Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business Horizons*, 52(4), 357–365. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.03.002>
- Marine-Roig, E. (2017). Measuring destination image through travel reviews in search engines. *Sustainability*, 9(8), Article 1425. <https://doi.org/10.3390/su9081425>
- Matzat, U., & Snijders, C. (2012). Rebuilding trust in online shops on consumer review sites: Sellers' responses to user-generated complaints. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 18(1), 62–79. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2012.01594.x>
- Namkung, Y., & Jang, S. (2010). Service failures in restaurants: Which stage of service failure is the most critical? *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(3), 323–343. <https://doi.org/10.1177/1938965510364488>
- O'Connor, P. (2008). User-generated content and travel: A case study on Tripadvisor.com. In P. O'Connor, W. Höpken, & U. Gretzel (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2008* (pp. 47–58). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-211-77280-5_5
- O'Reilly, T. (2005, September 30). *What is web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software*. O'Reilly. <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Park, S., Lee, J., & Lee, M. (2013). Sustaining web 2.0 services: A survival analysis of a live crowd-casting service. *Decision Support Systems*, 54(3), 1256–1268. <http://dx.doi.org/10.1016/j.dss.2012.11.016>
- Perez-Aranda, J., Vallespín, M., & Molinillo, S. (2019). Hotels' online reputation management: Benefits perceived by managers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 615–632. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2017-0460>
- Priyadarshi, A. (2019, September 20). *Reviews 2.0 – Tags are a new content currency*. <https://www.zomato.com/blog/reviews-2-0>
- Racherla, P., Connolly, D. J., & Christodoulidou, N. (2013). What determines consumers' ratings of service providers? An exploratory study of online traveler reviews. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 22(2), 135–161. <http://dx.doi.org/10.1080/19368623.2011.645187>
- Roma, P., & Aloini, D. (2019). How does brand-related user-generated content differ across social media? Evidence reloaded. *Journal of Business Research*, 96, 322–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.055>
- Skalicky, S. (2013). Was this analysis helpful? A genre analysis of the Amazon.com discourse community and its “most helpful” product reviews. *Discourse, Context and Media*, 2(2), 84–93. <http://dx.doi.org/10.1016/j.dcm.2013.04.001>
- Smith, A. K., & Bolton, R. N. (1998). An experimental investigation of customer reactions to service failure and recovery encounters: Paradox or peril? *Journal of Service Research*, 1(1), 65–81. <https://doi.org/10.1177/109467059800100106>
- Sparks, B. A., & Bradley, G. L. (2017). A “Triple A” typology of responding to negative consumer-generated online reviews. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(6), 719–745. <https://doi.org/10.1177/1096348014538052>
- Sparks, B., & Fredline, L. (2007). Providing an explanation for service failure: Context, content and customer responses. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 31(2), 241–260. <https://doi.org/10.1177/1096348006297292>
- Sparks, B. A., So, K. K. F., & Bradley, G. L. (2016). Responding to negative online reviews: The effects of hotel responses on customer inferences of trust and concern. *Tourism Management*, 53, 74–85. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.011>
- Spreng, R. A., Harrell, G. D., & Mackoy, R. D. (1995). Service recovery: Impact on satisfaction and intentions. *Journal of Services Marketing*, 9(1), 15–23. <https://doi.org/10.1108/08876049510079853>

- Sridhar, S., & Srinivasan, R. (2012). Social influence effects in online product ratings. *Journal of Marketing*, 76(5), 70–88. <https://doi.org/10.1509/jm.10.0377>
- Streb, C. K. (2010). Exploratory case study. In A. J. Mills, G. Durepos, & E. Wiebe (Eds.), *Encyclopedia of case study research* (Vols. 1–2, pp. 372–373). SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781412957397.n139>
- Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). Recovering and learning from service failure. *Sloan Management Review*, 40(1), 75–88. <https://search.proquest.com/docview/224968338?accountid=38384>
- Thompson, J. (2008). Don't be afraid to explore web 2.0. *Phi Delta Kappan*, 89(10), 711, 778. <https://doi.org/10.1177/003172170808901004>
- TripAdvisor. (2018, May 29). *TripAdvisor announces the "most excellent" places to travel worldwide*. <https://tripadvisor.mediaroom.com/press-releases?item=125971>
- Tronvoll, B. (2007). Customer complaint behaviour from the perspective of the service-dominant logic of marketing. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(6), 601–620. <https://doi.org/10.1108/09604520710834966>
- Tronvoll, B. (2012). A dynamic model of customer complaining behaviour from the perspective of service-dominant logic. *European Journal of Marketing*, 46(1), 284–305. <http://dx.doi.org/10.1108/03090561211189338>
- Vásquez, C. (2011). Complaints online: The case of TripAdvisor. *Journal of Pragmatics*, 43(6), 1707–1717. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.11.007>
- Vickery, G., & Wunsch-Vincent, S. (2007). *Participative web and user-created content: Web 2.0, wikis and social networking*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264037472-en>
- Wei, W., Miao, L., & Huang, Z. (2013). Customer engagement behaviors and hotel responses. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 316–330. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.10.002>
- Yadav, M. S., de Valck, K., Hennig-Thurau, T., Hoffman, D. L., & Spann, M. (2013). Social commerce: A contingency framework for assessing marketing potential. *Journal of Interactive Marketing*, 27(4), 311–323. <http://dx.doi.org/10.1016/j.intmar.2013.09.001>
- Yavas, U., Karatepe, O. M., Babakus, E., & Avci, T. (2004). Customer complaints and organizational responses: A study of hotel guests in Northern Cyprus. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 11(2–3), 31–46. https://doi.org/10.1300/J150v11n02_04
- Ye, Q., Law, R., Gu, B., & Chen, W. (2011). The influence of user-generated content on traveler behavior: An empirical investigation on the effects of e-word-of-mouth to hotel online bookings. *Computers in Human Behavior*, 27(2), 634–639. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.04.014>
- Yin, R. Y. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE.
- Yoo, J. J.-E., Shin, S.-Y., & Yang, I.-S. (2006). Key attributes of internal service recovery strategies as perceived by frontline food service employees. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 496–509. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.01.002>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw Hill Education.
- Zhang, Y., & Vásquez, C. (2014). Hotels' responses to online reviews: Managing consumer dissatisfaction. *Discourse, Context and Media*, 6, 54–64. <http://dx.doi.org/10.1016/j.dcm.2014.08.004>
- Zhang, M., Wei, X., & Zeng, D. D. (2020). A matter of reevaluation: Incentivizing users to contribute reviews in online platforms. *Decision Support Systems*, 128, Article 113158. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.113158>
- Zhang, Z., Ye, Q., Law, R., & Li, Y. (2010). The impact of e-word-of-mouth on the online popularity of restaurants: A comparison of consumer reviews and editor reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 694–700. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.02.002>
- Zhu, F., & Zhang, X. (2010). Impact of online consumer reviews on Sales: The moderating role of product and consumer characteristics. *Journal of Marketing*, 74(2), 133–148. <https://doi.org/10.1509/jmkg.74.2.133>
- Zomato. (n.d.a). *Who are we?* Retrieved January 21, 2020, from <https://www.zomato.com/who-we-are>
- Zomato. (n.d.b). *Portugal*. Retrieved August 09, 2020, from <https://www.zomato.com/portugal>

Annexes

Annex A - Management Response Strategies

References	Research Context	Sample Design	Platform	Research Design	Findings
Levy et al. (2013)	Hotels in Washington, D.C.	225 management responses	Ten popular online review websites	Content analysis of responses to negative reviews. Interviews with hotel general managers and brand executives.	8 management responses: <ul style="list-style-type: none"> - Active follow-up; - Apology; - Appreciation; - Explanation; - Offer compensation; - Passive follow-up; - Request to return; - Share corrective actions.
Zhang and Vásquez (2014)	Hotels in China	80 management responses	TripAdvisor	Content analysis of responses to negative reviews.	10 management responses: <ul style="list-style-type: none"> - Acknowledge feedback; - Apology; - Closing pleasantries; - Ensure that problems will not happen again; - Invitation for a new visit; - Opening pleasantries; - Proof of action; - Solicit future contact; - Response to a specific content; - Express gratitude.
Ho (2017a)	Hotels in Asia	412 management responses	TripAdvisor	Content analysis of responses to negative reviews. Interview with a hotel general manager.	3 required management responses: <ul style="list-style-type: none"> - Acknowledge the problem; - Express feeling; - Thanking. 5 optional management responses: <ul style="list-style-type: none"> - Continuing Relationship; - Denial of the problem; - Greeting; - Recognition of consumer value; - Self-promotion.
Ho (2017b)	Hotels in Asia	95 management responses	TripAdvisor	Content analysis of responses to negative reviews.	13 management responses: <u>Denial of the problem:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Challenge reviewer's decision; - Consider the problem as an isolated act; - Contradict; - Emphasize the mission; - Highlight the service; - Suggest or recommend. <u>Improve relationship:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Apology; - Correct the problem; - Explanation of causes; - Express feelings; - Minimize imposition; - Recognize the problem; - Show appreciation.

Sparks and Bradley (2017)	Hotels in Sydney, Australia	150 management responses	TripAdvisor	<p>Content analysis of responses to negative reviews.</p> <p>Interviews with eight managers of accommodation properties</p>	<p>19 management responses of the “Triple A” typology:</p> <p><u>Account:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Denial; - Excuse; - Justification; - Penitential; - Referential accounts; <p><u>Acknowledge:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accept responsibility; - Admit the unsatisfactory result; - Apology; - Dismiss responsibility; - Recognize that something happened; - Review appreciation; - Thanking. <p><u>Action:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Change policy; - Direct contact; - Investigate; - Offer compensation; - Rectify; - Referral; - Staff training.
Feng and Ren (2019)	Two retailing sectors in China: high tech digital items and cosmetics	93 management responses	Two leading Chinese e-commerce websites (Taobao and JingDong)	Content analysis of responses to negative reviews.	<p>11 management responses:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acknowledgment; - Apology; - Comforting customers; - Expectation of future purchase; - Justification; - Offer of solution; - Promise of better quality in the future; - Recommendation to contact customer service; - Request for further details; - Self-denigration; - Thanking.

Annex B - Summary description of the data collected online

Variables	Value
Number of restaurants	14
Number of negative online reviews	531
Number of management responses	531
Number of management responses per restaurant	
Amaterasu Pateo do Sushi	55
Arigato - Campo Pequeno	17
Boa-Bao	47
Chutnify - Príncipe Real	17
Contrabando	45
Ground Burger	35
Guilty by Olivier	52
O Prego da Peixaria	31
O Quintal	30
Soão - Taberna Asiática	25
SOI	43
SUD Lisboa	86
The B Temple	29
The Old House	19

Annex C - Interviews

I1: Boa-Bao Restaurant

1. Qual é a sua função no restaurante?

O Boa-Bao tem uma agência de comunicação que trata de toda a comunicação referente ao restaurante, que inclui comunicação com a imprensa, gestão das redes sociais, incluindo gestão das plataformas de *reviews*, tudo o que envolva a parte de comunicação para o cliente e para fora do Boa-Bao somos nós que fazemos. Eu trabalho nesta agência de comunicação e o Boa-Bao é uma das marcas que nós somos responsáveis por gerir. O nosso trabalho passa por várias pessoas, ou seja, não é só uma pessoa que está responsável, somos todas responsáveis, podemos todas fazer as mesmas coisas. Relativamente às *reviews*, somos nós que respondemos. O que aconteceu foi que quando começámos a trabalhar com o Boa-Bao criámos uma linguagem específica, ou seja, há uma linguagem que está associada a um conceito, da viagem, de viajar sem sair do lugar, um restaurante em que isso transparece nos menus, a forma como este é tratado como um passaporte, o cartão de embarque... E esse conceito é transposto também para as nossas respostas. Todas as respostas que nós damos seguem a linguagem do Boa-Bao. Nós temos uma relação muito próxima com as pessoas do Boa-Bao e quando se trata de comentários negativos, lemos aquilo que o cliente diz e normalmente o que nós fazemos é entrar em contacto com a equipa para perceber o que é que aconteceu e respondemos exatamente de encontro com cada situação.

2. Existe alguma estratégia definida em relação às respostas para os comentários negativos?

Ou seja, qual é a vossa abordagem em relação aos comentários negativos, e qual é o vosso principal objetivo?

Depende do comentário do cliente. Se nós virmos que é uma crítica negativa, nós primeiro vamos tentar perceber o que se passa e falamos com a equipa. Se a equipa disser que não sabe, ou que não se lembram, ou se realmente indicam que houve um problema e eles lembram-se, nós pedimos desculpa antes de mais e convidamos a pessoa a voltar porque realmente não é esse o nosso trabalho. Se o cliente diz que o prato não estava bom, ou se aconteceu alguma coisa com o prato, porque acontece às vezes, pedimos desculpa. Claro que também já tivemos alguns comentários que são mais racistas ou xenófobos e aí a nossa abordagem é completamente diferente. Aí se calhar a nossa abordagem já não é tão simpática digamos assim. Quer dizer, somos simpáticos e somos cordiais na mesma, mas não aceitamos qualquer tipo de comentário que vá por esta via digamos assim. No geral, pedimos desculpa a 90% das pessoas. Se virmos que realmente esses 10% são pessoas que estão a fazer comentários relativamente ao tipo de pessoas que nós temos no nosso restaurante, aí realmente nós não aceitamos esses comentários a não ser que sejam relativos à forma como nós atendemos os clientes.

3. Esse pedido de desculpa é uma forma de reconhecerem que o problema aconteceu?

Exatamente. Já aconteceu, já tivemos por exemplo um funcionário que teve várias críticas e nós damos sempre feedback à equipa de administração e pronto... as pessoas não continuam, no Boa-Bao eles querem ao máximo é que o atendimento seja mesmo... que as pessoas estejam ali felizes e dispostas a

ajudar o cliente. Claro que toda a gente tem os seus dias, e nós temos consciência disso, às vezes acontece. Agora nós fazemos uma análise interna também às críticas, porque nem todas as críticas às vezes vêm com sinceridade.

4. Seguem algum tipo de *guideline* ou *template* para guiar as respostas?

Nós no princípio criámos uma base de dados de várias respostas, de frases, de palavras, a forma como nós abordamos os temas, e temos essa base em consideração. Como nós já trabalhamos com o Boa-Bao há algum tempo, desde que o restaurante abriu, já não precisamos tanto de ir a essa base e já nos sai naturalmente, mas por exemplo se alguém entrar para a agência e precisar, se não estou eu ou não está ninguém que sabe responder, há sempre essa base de trabalho que as pessoas podem verificar. De qualquer das formas, todas as *reviews* que nós respondemos, todas são personalizadas, ou seja, nós não temos sempre a mesma resposta em todas. Nós temos mais de 4000 *reviews* no Zomato e todas elas têm respostas personalizadas, ou seja, sabemos do que é que as pessoas estão a falar.

5. Todos os pontos negativos identificados pelo cliente são transmitidos para a gerência do restaurante?

Sim, normalmente todos os pontos identificados pelo cliente são comunicados. Nós inclusive no final do mês fazemos sempre um relatório a dizer os pontos negativos que foram mencionados, os pontos positivos, e tanto são os pontos negativos transmitidos como também são os pontos positivos. Nós temos vários clientes a fazerem *reviews* a elogiarem o Boa-Bao e isso também é transmitido, também ajuda a motivar a equipa, ou seja, nós não transmitimos só a parte negativa, procuramos também transmitir a parte positiva.

6. As respostas aos comentários são dadas a pensar na recuperação do serviço dos consumidores atuais ou pensa também nos consumidores potenciais?

Pensamos nos dois, nós queremos esclarecer o cliente que está a reclamar, mas também queremos que uma pessoa que esteja por exemplo a ver o nosso restaurante, e que vê que há uma *review* negativa, mas que o restaurante deu resposta, perceba também o lado do restaurante. O Zomato é uma plataforma pública e que dá para nós nos dirigirmos para aquela pessoa, mas o facto de estarmos a explicar personalizadamente àquela pessoa específica, ajuda-nos claro a que se as outras pessoas virem fiquem com uma noção diferente de que realmente o restaurante se preocupa. E é verdade, eles preocupam-se. Até há muito pouco tempo o CEO do Boa-Bao respondia a todas as *reviews*. Respondíamos nós, enquanto agência, e enquanto equipa, que nós estamos a representar a equipa, e respondia ele ainda por cima. Claro que isto depois chega a um nível em que é completamente impraticável uma pessoa estar constantemente a responder, uma pessoa que é responsável por gerir um restaurante, vários restaurantes neste caso. Mas nós respondemos a todas.

7. Após analisar as respostas dadas pelo restaurante, é possível verificar que frequentemente é referido que normalmente o restaurante é muito elogiado no Zomato e noutras plataformas pela equipa profissional e simpática. Qual é o objetivo deste tipo de resposta, sendo que é dada a comentários negativos?

Se nós formos às nossas *reviews*, a maioria das nossas críticas são positivas. Ou seja, para nós conseguirmos manter uma pontuação de 4.8 no Zomato, isto significa que grande parte das *reviews* que nós temos são positivas. Os comentários negativos que nós temos são muito inferiores aos positivos, muito inferiores mesmo. Claro que, se formos ver por ordem crescente, ou seja, estarmos a ver as *reviews* negativas todas primeiro, nós usamos várias vezes esse tipo de resposta para as pessoas perceberem que ok, tivemos uma experiência má, mas se na maior parte das vezes são positivas, então se calhar foi só uma experiência má, foi uma exceção. E é isso que nós também queremos um bocado transmitir para as pessoas, é que às vezes como em tudo na vida, nem tudo corre 100% perfeito, até a equipa do Boa-Bao tem dias em que às vezes as coisas não correm bem. Foi uma exceção, por favor volte para conseguir perceber que as outras críticas é que são a norma. Nas nossas respostas muitas vezes dizemos que como pode ver temos grande parte das *reviews* positivas, no sentido em que a maior parte das vezes o atendimento corre muito bem, o que faz com que se trate de uma experiência em que realmente foi uma exceção.

8. Quando dizem “esperamos que possa regressar muito em breve para que consigamos surpreendê-lo pela positiva” estão a fazer apenas um convite para o cliente voltar, ou pretendem também transmitir que no futuro o serviço vai ser diferente e melhor?

É assim, nós não queremos nem podemos garantir nada, e também temos essa preocupação. Nós não podemos garantir a um cliente que quando ele voltar na próxima vez vai ser melhor, porque se isso não acontece nós ficamos com um problema maior do que estávamos anteriormente. Ou seja, o cliente vai ficar ainda mais descontente, porque nós estivemos a garantir uma coisa que não aconteceu. No entanto também procuramos não enganar ninguém, não mentimos, e o nosso objetivo mesmo é fazer um convite. Claro que nós esperamos que a próxima vez seja melhor e mais surpreendente, o que já aconteceu muitas vezes, nós respondemos a uma questão, ou seja, demos uma resposta a uma *review* negativa, a pessoa voltou ao restaurante, respondeu a dizer que voltou e editou a crítica para um valor muito superior, isto já aconteceu várias vezes. Voltam, e depois editam a crítica, e isso acontece-nos bastantes vezes. E é esse um bocado o cuidado que nós procuramos ter. Agora, garantias nós nunca podemos dar.

9. Qual é que consideram ser a principal vantagem em responder aos comentários negativos?

Nós importamo-nos com todas as pessoas, ou seja, se alguém comenta e faz uma crítica negativa, nós queremos saber a opinião de toda a gente, também de forma a melhorar, é sempre esse o nosso objetivo. O facto de estarmos a responder não só pode dar a oportunidade às pessoas de voltarem, de darem uma segunda oportunidade quando as coisas não correm bem, como também para perceberem que nós realmente nos importamos. Porque há muitos restaurantes que em face a críticas negativas, ou não respondem, ou não respondem tão positivamente. Nós tentamos transparecer que aceitamos a opinião da pessoa, aceitamos que as coisas não tenham corrido bem, sabemos que nem sempre correm a 100%, mas a maior parte das vezes correm lindamente, e temos muitas *reviews* positivas a comprovar isso. Quando as coisas não correm tão bem, e realmente a culpa foi nossa, nós somos os primeiros a pedir

desculpa e a querer muito que as pessoas voltem, para que percebam que não é esse o nosso modo de trabalho.

10. Há mais alguma coisa que considere importante acrescentar?

Espero ter ajudado. Acho que é mesmo isso, acima de tudo nós como agência de comunicação, o nosso trabalho com o Boa-Bao é um bocadinho diferente no sentido em que, como também estivemos lá quase desde o início, nós importamo-nos. Tudo o que envolva o Boa-Bao é como se fosse nosso. Ou seja, o Boa-Bao é um bocadinho nosso também, então nós procuramos sempre transmitir a essência do que nós fazemos. A equipa é extremamente acolhedora, eles estão sempre disponíveis para ajudar, quando temos alguma dúvida perguntamos, e eles esclarecem. Quando queremos perceber o que aconteceu naquele dia, eles são os primeiros a mostrar transparência, às vezes até avisam sobre algum incidente que aconteceu num determinado dia, alertam para que tenhamos atenção, para se recebermos alguma crítica já sabermos sobre o que é. Acima de tudo queremos que seja tudo muito transparente, para que as pessoas que veem as nossas respostas percebam que nós nos importamos.

I2: Chutnify Restaurant

1. Qual é a sua função no restaurante?

Eu sou o responsável dos dois restaurantes Chutnify em Lisboa, ou seja, sou o gerente e supervisor.

2. É considerado que existe uma falha no serviço quando o serviço prestado não corresponde às expectativas que o cliente tinha em relação a esse serviço. Neste sentido, existe no restaurante alguma estratégia implementada de recuperação do serviço, ou seja, de recuperação das falhas ocorridas?

Sim claro, se o restaurante não estiver atento a esse detalhe está condenado ao fracasso. Quem não perceber as consequências de não o fazer está a perder uma ferramenta de potenciais clientes e de sucesso financeiro do restaurante. Temos por exemplo o caso de uma cliente que estava muito chateada, porque quando abrimos este restaurante as pessoas estavam com expectativas criadas devido ao outro restaurante que também temos em Lisboa, e houve aqui se calhar um bocado de desilusão por algumas razões, porque a equipa era nova, o serviço era novo também, então as pessoas vieram julgar este restaurante com base nas expectativas do outro, que já está implementado e já tem uma equipa estruturada há muito tempo, e se calhar não ficaram tão satisfeitas. A nossa preocupação foi logo tentar recuperar o cliente, e até tivemos casos de clientes que voltaram a responder, agradeceram, e compreenderam que era só uma fase e disseram que esperavam que a situação melhorasse. Portanto sim, nós temos esse cuidado e faz todo o sentido que se faça a recuperação do serviço e do cliente.

Muitas vezes nós falamos diretamente com os clientes, e oferecemos refeições no restaurante, quando não gostaram ou nós vemos genuinamente que foi uma coisa que nós falhámos enquanto serviço ou enquanto cozinha. Já tivemos várias situações em que convidámos o cliente a voltar, para tentarmos mudar a opinião do cliente e acaba por ser um investimento. O que nós tentamos fazer é que o cliente tenha uma perceção positiva da nossa marca e isso posteriormente faz com que ele fale da nossa marca

lá fora, que ele possivelmente venha mais vezes, e quando estiver cá gaste mais dinheiro, e possivelmente convide outras pessoas. Nós estamos no restaurante e vemos isto diariamente a acontecer, portanto sim, é importante termos este tipo de estratégias. Nesse sentido, temos por exemplo uns cartões de feedback que entregamos ao cliente no fim da refeição e fazemos uma *mailing list* com os contatos desses clientes para termos uma forma de comunicar mais diretamente com eles. Por exemplo, na última campanha que fizemos no Natal oferecemos um presente aos clientes, já temos uma lista gigantesca, era uma prenda de natal, em que os clientes podiam vir ao restaurante e ter um determinado desconto sobre o valor a pagar. Se for o caso de termos um feedback negativo ligamos para o cliente, já aconteceu várias vezes oferecermos refeições, tentamos nós próprios sugerir uma experiência um bocadinho diferente para criar um impacto diferente com o cliente. Mas neste caso dos cartões temos quase sempre feedback positivo, penso que se deve ao facto de termos um tipo de atendimento em que gostamos muito de interagir com os clientes e perceber logo se está tudo bem. Por exemplo, se vemos um cliente com uma cara menos satisfeita vamos logo ter com ele e caso ele não goste do prato tentamos trocá-lo, ou seja, é possível apercebermo-nos na maioria das vezes dessa insatisfação do cliente na loja.

3. As estratégias de recuperação do serviço que têm implementadas envolvem também a resposta aos comentários negativos online?

Sim, sem dúvida, nós tentamos sempre responder aos comentários. Nestas últimas três, quatro semanas estamos a reestruturar muita coisa, estamos com várias mudanças a nível estrutural na empresa, também temos uma nova loja no Porto, portanto esta tarefa dos *feedbacks* com os clientes ficou um pouco em *stand by*, por assim dizer. Mas estamos a passar essa responsabilidade para uma pessoa que até então geria uma parte das interações com os clientes nas plataformas, mas agora também vai começar a responder aos comentários nas várias plataformas, como no TripAdvisor, no TheFork e no Zomato. Portanto sim, nós entendemos que faz sentido ter este contacto com o cliente. Para além do Zomato temos outras plataformas, mas penso que provavelmente a maior parte dos nossos *feedbacks* vêm das medidas que temos implementadas no restaurante. Como disse, nós temos cartões de *feedback* que vêm em todas as caixas quando os clientes fecham a conta e onde podem dar um *feedback* mais direto. Ou seja, a maior parte dos nossos *feedbacks* são diretos, não estão é tão visíveis para outros clientes, que é um bocado a ideia do Zomato, de dar essa visibilidade a outros clientes que depois vão decidir com base nesses comentários se vêm ao restaurante ou não.

Na presença de um comentário negativo, em que o cliente dá um *feedback* imediato e diz que não gostou de algo em específico, a primeira coisa que nós fazemos é tentar corrigir, trazer alguma coisa da cozinha que ele vai gostar, ou oferecemos o prato por exemplo. Fazemos tudo para que ele quando saia daqui tenha uma boa perceção, é um princípio nosso, as pessoas vêm cá, vêm pagar, vêm experimentar, vêm ter uma experiência diferente, e como é um tipo de comida que as pessoas ainda não estiveram muito expostas, muitas vezes nós é que damos as sugestões, e às vezes eles não gostam e nós imediatamente vamos trocar, vamos propor alguma coisa que o cliente possa gostar, e é um bocado como fazemos nas redes sociais.

4. Seguem algum tipo de *guideline* ou *template* para guiar as respostas?

Nós temos uma filosofia muito própria, e suponho que todas as respostas que foram postadas seguiram um bocado esta lógica. Nós sabemos que em qualquer restaurante erros vão acontecer, faz parte, e sabemos que vão continuar a acontecer. Mas nós não seguimos nenhuma *guideline* nem *template*, respondemos conforme achamos mais adequado, não temos nenhum tipo de regra, respondemos de pessoa para pessoa. A forma como tentamos atender os nossos clientes é a forma como também nos relacionamos com eles nas plataformas sociais, tentamos sempre ter uma empatia e tentar efetivamente compreender o lado do cliente. Neste momento temos várias pessoas a responder aos comentários, mas estamos a passar essa responsabilidade para uma única pessoa que vai gerir todas as plataformas sociais e o relacionamento com os clientes. Assim vamos ter uma só pessoa responsável por fazer esse contacto com os clientes, portanto há de ser visivelmente mais uniformizado.

5. Qual é o vosso principal objetivo em responder aos comentários negativos?

Nós achamos que isso eventualmente vai ter um impacto positivo no nosso negócio, eventualmente trazer mais pessoas e acho que é muito importante especificamente nos comentários negativos tentarmos aprender um bocado com o que o cliente nos diz. Mas é como que uma dualidade, porque estas plataformas estão a criar um tipo de cliente muito específico, é quase um fenómeno novo, e quase quem manda são os utilizadores destas plataformas. Estas plataformas dão um poder muito grande às pessoas e praticamente muitas das pessoas que usam estas plataformas vão ao restaurante pela pontuação que temos, pelo que inevitavelmente tem de haver um cuidado extra para garantir que há um certo padrão e um certo tipo de relacionamento com o cliente. Dando o exemplo do Zomato, o facto de termos uma pontuação de 4.5 põe-nos numa categoria específica que nos dá muito mais visibilidade e o facto de estarmos a interagir com o cliente nesta plataforma tem um impacto muito grande no que diz respeito a resultados financeiros, e dá uma perceção diferente ao cliente. Isto para dizer que sim, entendemos que é muito importante responder aos comentários negativos e os benefícios são visíveis, pois as respostas aos comentários têm um impacto muito grande na perceção que os clientes têm do restaurante. Devido a esta gestão dos comentários é também visível que temos mais clientes, principalmente clientes que vêm ao restaurante devido ao Zomato, é muito expressivo.

6. Consideram os comentários negativos como um problema ou como uma oportunidade?

Eu pessoalmente vejo como uma oportunidade. Há aqui vários lados, um que é o próprio cliente, o outro que é o lado do negócio, da gestão. Acho que é muito importante deixar qualquer cliente que venha ao restaurante com uma boa perceção, e se ele decidiu expressar isso numa rede social, acho que é muito importante dar-lhe atenção, até porque essa opinião depois vai ser amplificada, toda a gente pode ver, e faz diferença quando essas pessoas veem que o próprio restaurante teve o cuidado de explicar e de tentar justificar a situação, ou tentar resolver a situação com o cliente, dá uma perceção diferente para o cliente e para quem está a ver. E isso depois tem um impacto em quantos mais clientes nós podemos trazer ao restaurante, portanto para mim é uma oportunidade.

Se o cliente refere algum aspeto que não gostou em relação à comida, nós fazemos uma análise e tentamos perceber o que é que está mal com a comida. Por exemplo em relação ao picante, o nosso objetivo é preparar comida autêntica, mas o nível de picante é um pouco subjetivo para cada pessoa, ou seja, se os clientes dizem que está demasiado picante, ou pouco picante, aí não vale a pena dar muita atenção porque é o que é, é assim. Mas quando vemos que há um comentário relativo ao facto de a comida estar por exemplo salgada, ou estar muito seca, ou qualquer outro motivo, nós tentamos perceber realmente para tentarmos ajustar. Mas normalmente no que diz respeito à comida não temos muitos maus comentários. Mas sim, no geral vemos os comentários como uma oportunidade.

7. Como é que as críticas mencionadas online pelos consumidores ajudam o restaurante a melhorar?

As críticas oferecem-nos um insight sobre o nosso negócio na ótica do consumidor, o que é extramente importante para limar as nossas expectativas entre aquilo que achamos que é o nosso produto e a perceção que o cliente tem dele. Todos os feedbacks são avaliados criteriosamente e se válidos fazemos por traduzir isso em ajustes tanto na comida, como no ambiente ou na experiência do cliente.

8. Pode dar alguns exemplos concretos de alterações ou melhorias no negócio que foram implementadas em consequência do que foi mencionado pelos consumidores no Zomato?

Sim. Os comentários válidos e construtivos servem-nos de bússola para construirmos uma melhor experiência ao cliente como também melhor gerir as suas expectativas. Tal como os comentários positivos o são. Quer estejamos a falar da comida propriamente dita, como do ambiente e o atendimento. Já ajustamos a configuração das nossas salas, receitas para não serem tão picantes, a música, a forma como formamos a equipa de sala... Sempre que temos feedbacks válidos e construtivos, estes são seriamente tomados em conta e fazemos com que façam parte do processo de melhoria. No fim do dia partilhamos todos os comentários com as equipas de sala, de cozinha e de gestão e se necessário é feita uma pequena discussão sobre o assunto. Temos milhares de feedbacks na nossa base de dados.

9. A aplicação Zomato permite que o cliente avalie e comente o serviço consumido apenas na fase posterior à transação. Numa tentativa de acompanhar o cliente durante o processo do serviço no restaurante escolhido por ele, consideraria interessante que a plataforma Zomato permitisse também que o cliente indicasse ao restaurante de forma voluntária antes (após a reserva) do consumo do serviço e durante o consumo se a sua expectativa se estava a realizar?

É assim, nós temos de ter essa sensibilidade na própria sala, nós conseguimos ver se o prato está a demorar, conseguimos perceber se o cliente está a mostrar algum tipo de insatisfação e temos de ter capacidade de resolver isso através da equipa de sala. Nós quando recebemos o cliente tentamos logo criar uma empatia com ele, é esse o nosso objetivo, não é só levantar o prato e por o prato. Com esta nossa forma de atender os clientes sentimos que eles estão muito à vontade para falar e até mesmo para reclamar. Portanto pessoalmente acho que é melhor à *old school*, acho que traz mais benefícios. A questão é que lá está, um dos efeitos do Zomato é que acho que às vezes nem é pela comida, nem pelo

restaurante, é pela aplicação. Ainda no outro dia tivemos aqui uma situação em que o cliente entrou e disse “mas o Zomato disse-me que eu tenho aqui duas horas para jantar”, recebeu uma mensagem, e nós não temos responsabilidade nenhuma sobre aquilo, e não interessa o Chutnify, não interessa a comida do Chutnify, foi o que o Zomato disse. Ou seja, às vezes parece que é só pelo que está na aplicação e não pelo que se passa no restaurante, pela comida, ou pela experiência. Portanto também há efeitos secundários com estas aplicações.

10. Há mais alguma coisa que considere importante acrescentar?

Não, na verdade não. Depois se for possível partilhar os resultados, nós ficamos curiosos pelas conclusões.

I3: Contrabando Restaurant

1. Qual é a sua função no restaurante?

Eu sou o gerente do restaurante.

2. É considerado que existe uma falha no serviço quando o serviço prestado não corresponde às expectativas que o cliente tinha em relação a esse serviço. Neste sentido, existe no restaurante alguma estratégia implementada de recuperação do serviço, ou seja, de recuperação das falhas ocorridas?

Isso não acontece com todos os clientes, nós não corremos atrás dos clientes a pedir para eles voltarem. Vemos se é uma situação que realmente merece a nossa atenção. Se o cliente no fim da refeição reclama que a carne estava fria, nós perguntamos porque é que não disse isso mais cedo, porque se o cliente não se queixa nós pensamos que está tudo bem, só sabemos que algo está mal se tivermos esse *feedback*. Agora, se foi porque o prato atrasou, ou porque o empregado de mesa foi mal-educado, isso são coisas que nós temos de dar realmente atenção, porque isso é muito grave. Mediante estas situações dá para perceber se foi uma boa ou má experiência para o cliente, o que já é um ponto mais fulcral, um ponto que nos interessa para podermos melhorar o serviço, é algo mais notório. O *feedback* que recolhemos dos clientes é principalmente presencialmente, perguntamos se correu tudo bem, se estava alguma coisa errada, se há alguma oportunidade de podermos fazer algo para alterar a sua opinião, essas coisas todas eu gosto de fazê-las presencialmente.

3. As estratégias de recuperação do serviço que têm implementadas envolvem também a resposta aos comentários negativos online?

Sim, a nossa primeira fonte de recolha de *feedback* é presencialmente, mas a segunda é através das plataformas online. A mim o que me interessa mais do que a plataforma é o cliente estar aqui presencialmente, eu conseguir agir com todas as minhas ferramentas, e conseguir fornecer-lhe um bom serviço, para que ele não tenha nada de negativo a apontar em relação à minha equipa.

4. Existem diferentes pessoas responsáveis por responder aos comentários online?

Sou só eu que sou responsável por responder no Zomato, mas não há muito tempo, antes esta responsabilidade era de outra pessoa.

5. Quando responde a um comentário, segue algum tipo de *guideline* ou *template* para guiar a resposta?

Respondo conforme cada situação, cada cliente é um cliente.

6. Segundo a minha análise, cerca de 82% das respostas dadas pelo Contrabando são idênticas, ou seja, a mesma resposta é dada a diferentes comentários, o que indica que o restaurante não tem respostas personalizadas para cada comentário. Qual é o motivo para adotarem este tipo de abordagem?

Penso que não faz sentido ter uma resposta personalizada para cada comentário. O facto de fazermos este comentário já estamos a dar alguma atenção, ou total atenção ao cliente, e beneficiamos o cliente a vir ao nosso restaurante e provavelmente não pagar nada, apenas vêm e nós tentamos reestruturar a sua opinião. O nosso principal objetivo é que o cliente volte e que não fique com uma má impressão do restaurante. Já há algum tempo que não vejo os comentários, mas tento ler, e tento absorver o máximo de comentários negativos, porque são esses que interessam.

7. Porque é que já não vê os comentários há algum tempo?

Porque estamos a dar mais importância ao nosso trabalho presencialmente. Muitas das vezes o que acontece ou o que corre mal é em épocas festivas, ou comemorativas, como no dia dos namorados, no carnaval, no Natal ou em jantares de grupo, aí sim, muitas das vezes corre mal porque é muita gente e demora um bocado a ser confecionada toda essa comida e surgem mais críticas.

8. Qual é o principal objetivo do Contrabando em responder aos comentários negativos?

Nós costumamos sempre responder com o objetivo de reaver o cliente e reaver uma nova experiência, acreditamos que nem todas as experiências correm da mesma maneira. Muitas vezes é pelo envolvimento do restaurante, ou porque faltam pessoas, ou porque há muitos pedidos na roda e então dificulta um bocado o serviço e nós tentamos comunicar com o cliente após a sua avaliação. O nosso objetivo é que o cliente volte e que fique satisfeito, tentamos sempre dar um agrado pelo mínimo que seja, nem que seja um desconto sobre a conta e tentar dar-lhe mais atenção. Nós temos a sensibilidade de perceber que as coisas não correram bem, e nesses casos falamos com o cliente, pedimos desculpa e tentamos reagendar uma nova vinda do cliente ao restaurante para tentarmos que a experiência seja melhor e que consigamos de certa forma dissuadir o cliente dessa primeira experiência que não correu da maneira mais esperada. Normalmente os clientes costumam comentar em relação àquilo que consomem na altura, e é no momento que nós tentamos mudar essa situação. Nós precisamos que o cliente diga o que é que está mal para nós termos a oportunidade de poder melhorar, e é isso que eu digo a todos os clientes. Quando os clientes só reclamam da comida no final da refeição eu peço-lhes desculpa mas peço-lhes também que quando esse tipo de situações acontecerem, o melhor é que eles nos informem sobre isso no momento, enquanto nós ainda podemos resolver a situação, e não após terminarem a refeição, para que tenhamos a oportunidade de fazer as coisas da forma que os clientes gostam.

9. Consideram os comentários negativos como um problema ou como uma oportunidade?

Considero como uma oportunidade para melhorar o nosso serviço e para tentar mudar a opinião do cliente. Mas tem um lado bom e um lado mau, ou seja, tem benefícios porque nos permite atrair mais clientes, mas também há pessoas que utilizam estas redes sociais para denegrir o que de facto não aconteceu. Muitas vezes o que os clientes escrevem não corresponde àquilo que realmente aconteceu, mas comentam como é mais conveniente para eles, fazem como se nos quissem prejudicar. Existem comentários que não passam por um filtro, e a Zomato não contacta esse cliente para tentar saber o que é que realmente aconteceu, de modo a que esse comentário seja postado sem que haja heresia, que de facto não aconteceu. E nem a Zomato nos contacta a referir que certo cliente fez um comentário em relação à carne, ou ao mau atendimento, ou ao mau serviço, ou a dizer que gostariam de apurar o que é que realmente aconteceu.

10. As respostas aos comentários são dadas a pensar na recuperação do serviço dos consumidores atuais ou pensa também nos consumidores potenciais?

Claro que sim, nós temos esse cuidado com os potenciais consumidores.

11. A aplicação Zomato permite que o cliente avalie e comente o serviço consumido apenas na fase posterior à transação. Numa tentativa de acompanhar o cliente durante o processo do serviço no restaurante escolhido por ele, consideraria interessante que a plataforma Zomato permitisse também que o cliente indicasse ao restaurante de forma voluntária antes (após a reserva) do consumo do serviço e durante o consumo se a sua expectativa se estava a realizar?

Não, o cliente se nos quiser alertar sobre alguma coisa, e se ele está cá fisicamente ele pode fazê-lo de forma oral. Não penso que fosse ser benéfico para nós.

12. Há mais alguma coisa que considere importante acrescentar?

Não, acho que fui bem claro nos meus argumentos em relação à plataforma.

I4: Guilty by Olivier Restaurant

1. Qual é a sua função no restaurante?

Departamento de marketing e comunicação.

2. É considerado que existe uma falha no serviço quando o serviço prestado não corresponde às expectativas que o cliente tinha em relação a esse serviço. Neste sentido, existe no restaurante alguma estratégia implementada de recuperação do serviço, ou seja, de recuperação das falhas ocorridas?

a. Se sim, qual? Esta implica responder aos comentários negativos?

Sim. Quando são *reviews* negativas onde se verifica uma falha grave nossa, convidamos o cliente a visitar-nos novamente sem suportar qualquer custo. Relativamente às respostas, nós respondemos a todos os comentários, sejam eles positivos ou negativos. A pessoa responsável por responder aos comentários na Zomato é o gerente do restaurante. Quando existem *reviews* bastante negativas essa

resposta é analisada juntamente com o departamento de marketing, por forma a apurar se terá que existir algum tipo de compensação para o cliente e se sim, qual.

3. Existe alguma estratégia definida em relação às respostas para os comentários negativos?

Ou seja, qual é a vossa abordagem em relação aos comentários negativos?

Sim, temos. Antes de tudo, nunca vamos contra as palavras e opinião do cliente, como se costuma dizer, “o cliente tem sempre razão”. Contudo, tentamos ao máximo perceber o que aconteceu com o mesmo e as razões pela qual aconteceu, de forma a que consigamos apresentar uma resposta adequada ao problema ou situação que o cliente reportou. Agradecemos sempre o facto de o cliente ter partilhado connosco a sua experiência, pois sem isso nunca conseguiríamos melhorar e posteriormente lamentamos qualquer situação que tenha acontecido e convidamos o cliente a voltar para desfrutar de uma nova experiência. Cada *review* é uma *review*, portanto cuidamos de cada uma de uma forma específica. A base é esta, mas claramente há situações em que temos de intervir com uma explicação mais elaborada e/ou convidar a visitar-nos sem qualquer custo.

4. Consideram os comentários negativos principalmente como um problema ou como uma oportunidade?

Claramente como uma oportunidade. São esses comentários que nos fazem melhorar e percebermos o que está a correr menos bem pela ótica do cliente.

5. Qual é o principal motivo que leva o restaurante a responder às *reviews* online no Zomato?

Os clientes dedicam tempo e preocupam-se em deixar a sua opinião sobre nós, pelo que nós deveremos também retribuir essa atenção. Até porque, é bastante importante para nós analisarmos todas as *reviews* para percebermos o que está a correr bem e menos bem.

6. As respostas “agradecemos o feedback” e “a sua opinião é muito importante para nós, e como tal iremos ter tudo em consideração” foram agrupadas dentro do tipo de resposta “agradecimento”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Agradecer sempre ao cliente o facto de ter dedicado um bocado do seu tempo em partilhar connosco a sua experiência, seja ela boa ou menos boa.

7. A resposta “lamentamos o desapontamento relativo à sua experiência” foi classificada como “pedido de desculpa”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Lamentar o que correu menos bem na experiência do cliente e levar em consideração todos os pontos que ele mencionar para melhorarmos a nossa experiência.

8. As respostas “não é de todo habitual receber críticas desse género” e “aquilo que descreve não é de todo comum no nosso estabelecimento” foram agrupadas dentro do tipo de resposta “considerar problema como um ato isolado”, que pertence à classificação “promessa de mudança”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Nós nunca queremos que um cliente tenha uma má experiência, pelo que trabalhamos diariamente para que isso não aconteça e quando acaba por acontecer, não é de todo nosso objetivo, nossa vontade ou nossa política de funcionamento.

9. A resposta “iremos apurar o que aconteceu e tomar as medidas adequadas” foi classificada como “partilha de medidas tomadas para corrigir a situação”, que pertence ao tipo de resposta “promessa de mudança”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Todas as opiniões são importantes para nós e levamos em consideração todos os pontos que o cliente mencionar para melhorar o nosso serviço e a nossa experiência. Analisamos esses pontos e vemos soluções juntamente com os funcionários para que tal não se volte a repetir.

10. A resposta “esperamos que futuramente nos possa dar uma nova oportunidade para o conquistar” foi classificada como “convite para uma nova visita”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Independentemente de a visita ser boa ou menos boa, gostamos sempre de convidar o cliente a visitar-nos novamente. Seja para desfrutar novamente de uma boa refeição, seja para nos dar uma nova oportunidade para mostrar que temos uma boa experiência para oferecer.

11. A resposta “podemos garantir que todos os produtos são de elevada qualidade. Inclusive, desde a massa das pizzas, aos hambúrgueres e sobremesas, é tudo preparado no restaurante a partir de matérias-primas até obter o produto final” foi classificada como “autopromoção/realce do serviço”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Gostamos sempre que os clientes saibam que todos os nossos produtos são de qualidade e esse é um ponto bastante importante e fulcral da nossa política de funcionamento.

12. Em apenas 19% das respostas dadas aos comentários negativos no Zomato é dada uma explicação ou justificação sobre o problema que aconteceu e que deixou o cliente insatisfeito. Em que casos é que consideram importante ter esta resposta?

É sempre importante darmos uma explicação ao cliente, contudo nem em todas as situações conseguimos apurar o sucedido, pelo que em casos mais específicos em que o cliente descreve detalhadamente o que ocorreu menos bem, nós conseguimos mais facilmente dar uma resposta detalhada sobre o que aconteceu.

13. Como é que as críticas mencionadas online pelos consumidores ajudam o restaurante a melhorar?

Levamos sempre em consideração a opinião dos nossos clientes para conseguirmos melhorar o serviço que prestamos. A equipa tem sempre em consideração todos os pontos das críticas para que possam sempre servir o cliente da melhor forma e melhorar todos os aspetos menos positivos que poderão existir.

14. Quando recebem comentários negativos, é feita alguma alteração ou melhoria no negócio?

O restaurante já mudou algum procedimento ou forma de funcionamento em consequência do que foi mencionado pelos consumidores no Zomato?

Sim, claro que sim. O nosso objetivo é deixar sempre os clientes satisfeitos, como tal, tentamos sempre alterar ou implementar alguma sugestão que possa existir por parte dos mesmos.

15. Pode dar alguns exemplos concretos?

Por exemplo, ao fim-de-semana funcionamos por turnos e alguns clientes já se queixaram de receber as suas refeições tardias. Por esse motivo já preparámos o nosso serviço para que possamos servir o quanto antes as refeições para que o cliente tenha tempo de aproveitar a mesma.

16. Quais foram as principais ações e mudanças que foram implementadas, e em que áreas?

(Por exemplo, em termos de formação dos empregados, alteração na forma como a comida é confeccionada, desenvolvimento de políticas que permitem aos empregados lidar com as queixas efetuadas pelos clientes, etc...)

Já implementámos alterações no serviço e na cozinha, para tentarmos prestar um serviço mais rápido (sem existir muita espera dos pratos) mas com qualidade para que o cliente possa desfrutar da sua refeição da melhor forma.

17. Relativamente à *review* “serviço de bar péssimo!!! Estava com 3 amigos a pedir gin (8 euros) onde entregamos 3 cartões de 10 euros, a pessoa que nos atendeu (super rancoroso) simplesmente rasgou os cartões e virou costas, atendeu toda a gente à nossa volta durante 20 min até que veio outra pessoa nos atender e explicamos a situação, lá nos deram os gins, ficaram a comentar o facto de nos ter cobrado 10 euros por cada gin onde ambos começaram a rir-se e viraram costas” o restaurante respondeu “o seu relato é importante para percebermos aquilo que ainda podemos aperfeiçoar”. Qual foi a mudança efetivamente implementada no restaurante?

Explicar sempre aos clientes como funcionam e o procedimento dos nossos cartões de consumo

18. Relativamente à *review* “o hambúrguer é seco e muito banal para o que custa, assim como as batatas fritas (...) durante todo o jantar tive de estar a ouvir os 5 empregados que estavam por todos os lados à nossa volta aos berros a falarem entre eles sobre assuntos totalmente desapropriados” o restaurante respondeu “iremos tomar as medidas mais adequadas e esperamos estar à altura numa próxima visita”. Qual foi a mudança efetivamente implementada no restaurante?

Melhorar a qualidade dos nossos produtos e a qualidade do nosso serviço para que o cliente possa desfrutar da melhor forma e ficar agradado o máximo possível.

19. A aplicação Zomato permite que o cliente avalie e comente o serviço consumido apenas na fase posterior à transação. Numa tentativa de acompanhar o cliente durante o processo do serviço no restaurante escolhido por ele, consideraria interessante que a plataforma Zomato permitisse também que o cliente indicasse ao restaurante de forma voluntária

antes (após a reserva) do consumo do serviço e durante o consumo se a sua expectativa se estava a realizar?

Claro que sim. Era importante termos essa informação durante a refeição para que consigamos atingir o máximo de expectativas dos nossos clientes.

a. Em caso afirmativo, estaria disponível para aderir a mais este serviço da Zomato?

Talvez.

20. Por fim, há mais alguma coisa que considere importante acrescentar?

Apenas que trabalhamos diariamente para que todos os pontos menos positivos dos nossos clientes sejam melhorados e dessa forma consigamos apresentar um serviço de excelência a todos os que nos visitam.

I5: Soão - Taberna Asiática and O Prego da Peixaria Restaurants

1. Qual é a sua função no restaurante?

Customer Service - Responsável pelo atendimento ao cliente, gestão de reservas individuais e de grupo, resposta às críticas e *feedback*, assim como atendimento telefónico.

2. É considerado que existe uma falha no serviço quando o serviço prestado não corresponde às expectativas que o cliente tinha em relação a esse serviço. Neste sentido, existe no restaurante alguma estratégia implementada de recuperação do serviço, ou seja, de recuperação das falhas ocorridas?

a. Se sim, qual? Esta implica responder aos comentários negativos?

Temos diariamente um relatório interno, que nos deixa o ponto de situação diário, falhas ocorridas e *feedback* dos clientes. Grande parte dos problemas que ocorrem no restaurante são solucionados pelos colegas da sala, existe sempre uma atenção nesse sentido. Relativamente a críticas negativas, procuramos saber detalhadamente o que aconteceu porque só desta forma conseguimos responder em coerência, analisamos a crítica e a gravidade da mesma, existem casos onde convidamos o cliente a regressar e oferecemos a refeição.

3. Existe alguma estratégia definida em relação às respostas para os comentários negativos? Ou seja, qual é a vossa abordagem em relação aos comentários negativos, e qual é o vosso principal objetivo?

Como referido anteriormente, é essencial perceber com toda a equipa o acontecimento, os colegas trabalham no sentido de proporcionar o melhor ao cliente e evitar que este saia insatisfeito. Quando a nossa abordagem *in local* não foi suficiente, procuramos entender a insatisfação, existem casos onde é necessário esclarecer o conceito do restaurante, lamentar que não tenhamos ido ao encontro das expectativas e aguardar uma nova oportunidade. O nosso principal objetivo passa por escutar e entender o cliente, merecendo a nossa melhor atenção, responder à sua crítica e aguardar a sua nova visita.

4. Consideram os comentários negativos principalmente como um problema ou como uma oportunidade?

Os comentários negativos são vistos como nova oportunidade, em vários sentidos, a aproximação e empatia com o cliente tem um maior impacto, permite-nos conhecer melhor as preferências ou a aversão a determinadas coisas, a melhoria não poderia existir sem estes comentários e a superação de chegar ao encontro da expectativa.

5. Existem diferentes pessoas responsáveis por responder aos comentários no Zomato? Se sim, seguem algum tipo de *guideline* ou *template* para guiar a resposta?

Foi elaborado um *template* no sentido de uniformizar as respostas e serve de guia. Mas cada caso é um caso, o que por vezes nos impossibilita de seguir o mesmo.

6. As respostas aos comentários são dadas a pensar na recuperação do serviço dos consumidores atuais ou pensa também nos consumidores potenciais?

Será sempre necessário abordar as duas vertentes em simultâneo, o cliente potencial procura muitas vezes o *feedback* da experiência vivida nos restaurantes, daí tira a sua conclusão e a decisão passa por esse processo de nos visitar ou não.

7. Em alguns casos, verifica-se que a mesma resposta genérica é usada para diferentes comentários, respostas estas que foram classificadas como “resposta padrão”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo em ter este tipo de resposta não personalizada?

Sim. Todos os comentários são casos diferentes, foi criado um *template* de forma a uniformizar as respostas/facilitar quem todos os dias lida com o cliente. Uma resposta mais personalizada pode ferir susceptibilidades, o nosso objetivo passa por dar a melhor atenção ao cliente, fazê-lo sentir-se ouvido. A gestão dos comentários como o atendimento, passa também por ser imparcial, o nosso cliente é respeitado, ouvido e aprimorado. Em termos de personalização usamos outras ferramentas para chegar mais perto.

8. As respostas “a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço” e “antes de mais, agradecemos a sua visita e a sua crítica construtiva” foram agrupadas dentro do tipo de resposta “agradecimento”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Sim. O objetivo é dar a melhor atenção ao cliente, transmitir que foi ouvido, agradecer e transmitir que a sua opinião é importante para nós.

9. A resposta “lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência” foi classificada como “pedido de desculpa”

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Sim. Esta resposta, tenta apaziguar o cliente e mostrar que não ficamos felizes em saber que a experiência que teve connosco não foi prazerosa. Existem muitos comentários negativos que nem

sempre correspondem à realidade, sendo que deste modo apenas podemos prestar atenção ao que o cliente nos escreve e tentar esclarecer os acontecimentos.

10. As respostas “esperamos ter a oportunidade de mudar a sua opinião” e “estamos certos que na sua próxima visita, a sua experiência será ao nível do que a marca O Prego da Peixaria normalmente disponibiliza aos seus "fregueses"” foram agrupadas dentro do tipo de resposta “convite para uma nova visita”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Sim. Queremos com os nossos convites de nova visita, chamar o cliente, fazê-lo sentir se parte do nosso restaurante, que não descuramos da crítica positiva ou negativa, seja qual for o motivo, esperamos tê-lo mais uma vez junto de nós.

11. A resposta “trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento, bem como a qualidade dos nossos produtos são dois factores fundamentais que se enquadram nas nossas prioridades” foi classificada como “autopromoção/realce do serviço”.

a. Concorda com a classificação? Qual é o principal objetivo?

Apenas realce do serviço. Não usamos como autopromoção, apenas para elucidar/esclarecer o nosso método e conceito.

12. Como é que as críticas mencionadas online pelos consumidores ajudam o restaurante a melhorar?

No caso de os clientes terem razão, as informações são transmitidas às equipas operacionais e ao supervisor, para que os procedimentos sejam corrigidos/alterados.

13. Quando recebem comentários negativos, é feita alguma alteração ou melhoria no negócio?

Sim, se for algo que achamos que faça sentido e/ou que seja exequível.

14. O restaurante já mudou algum procedimento ou forma de funcionamento em consequência do que foi mencionado pelos consumidores no Zomato? Se sim, pode dar alguns exemplos concretos?

No caso d'O Prego da Peixaria, por exemplo, tivemos várias queixas de uma receita de um hambúrguer vegetariano (sabor e acima de tudo textura). Para ultrapassar este aspeto, a receita foi completamente alterada e o feedback passou a ser positivo. Também n'O Prego da Peixaria, há muitas pessoas a queixarem-se de os preços serem elevados. Para ultrapassar essa questão, criámos o Menu da Freguesia, com preços mais competitivos e disponíveis nas lojas de Alvalade, Algés e Saldanha.

15. Quais foram as principais ações e mudanças que foram implementadas, e em que áreas? (Por exemplo, em termos de formação dos empregados, alteração na forma como a comida é confeccionada, desenvolvimento de políticas que permitem aos empregados lidar com as queixas efetuadas pelos clientes, etc...)

Quando há reclamações sobre o serviço, que é uma das nossas principais preocupações, as pessoas envolvidas são chamadas à atenção e o supervisor passa a fazer um controlo mais apertado.

16. Relativamente à *review* “Infelizmente a minha experiência resume-se a uma entrada no restaurante, em que a “hostess” fala apenas com pessoas conhecidas, de costas para quem entra. Além disso, continuando a ignorar a minha presença e sendo avisada por uma colega mencionando “costas” repetidamente (para a advertir que não o deveria fazer), decidiu atender uns senhores que entraram desvalorizando quem estava à espera. Mais pessoas abandonaram o espaço sem sequer terem recebido as bebidas que pediram enquanto esperavam. Deplorável. Moramos na zona e esperámos ansiosamente a abertura do espaço e é este o primeiro (e último) contacto, impressão péssima.” o restaurante respondeu “a sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente”. Qual foi a mudança efetivamente implementada no restaurante?

O assunto foi abordado com quem de direito e a situação não se passou exatamente como a cliente expõe. Desta forma, o assunto ficou esclarecido internamente, a pessoa envolvida foi chamada à atenção e explicou-nos o seu lado. Não foi feita nenhuma alteração.

17. Relativamente à *review* “A comida é boa. Mas sempre que lá vou apanho sempre a mesma empregada que estraga tudo. Demora a fazer pedidos, demora a trazer conta.” o restaurante respondeu “a sua mensagem mereceu a nossa maior atenção e, como tal, já estamos a trabalhar no sentido de melhorar a situação para evitar que esta se volte a repetir”. Qual foi a mudança efetivamente implementada no restaurante?

A pessoa em questão foi identificada e foi avisada internamente, para que pudesse melhorar o seu serviço.

18. A aplicação Zomato permite que o cliente avalie e comente o serviço consumido apenas na fase posterior à transação. Numa tentativa de acompanhar o cliente durante o processo do serviço no restaurante escolhido por ele, consideraria interessante que a plataforma Zomato permitisse também que o cliente indicasse ao restaurante de forma voluntária antes (após a reserva) do consumo do serviço e durante o consumo se a sua expectativa se estava a realizar?

a. Em caso afirmativo, estaria disponível para aderir a mais este serviço da Zomato?

Não

19. Há mais alguma coisa que considere importante acrescentar?

Agradecemos uma vez mais pertencer a este grupo de estudo!

Annex D - Management responses and corresponding definitions and examples

Management response and sub-responses	Definition	Example
Apology	Apology for service failures, for the negative results from those failures, or for the negative experience that the consumer had.	“we apologize for not having provided you with a good experience in our restaurant” (Excerpt 133)
Deny problem Contradict; Show disagreement.	Deny the occurrence of the problem reported by showing disagreement on the issue that was mentioned by the consumer or contradicting it.	“We cannot agree with your opinion about the food and the service” (Excerpt 109)
Explanation	Indication of the reasons that led to consumer dissatisfaction, explanation of what happened and why it happened, or justification based on restaurant operating policies and practices.	“We believe that this happened because you were attended by a recent employee who is in the process of learning, and as such, he was unaware of the policies prior to his arrival” (Excerpt 10)
Express feeling	Express how the restaurant management feels in relation to what was reported in the review, whether it is happiness for the positive points highlighted by the consumer, or disappointment, sadness, worry, or surprise for the service failures mentioned.	“We are naturally surprised by the score and the comment you share with us on this forum” (Excerpt 358)
Invitation for a new visit	Show desire or hope that the customer will visit the restaurant again or directly invite him to return.	“We hope to see you again in our restaurants” (Excerpt 268)
Offer compensation	Offer a plate of food or drinks on the next visit to the restaurant.	“we will be happy to offer you a lunch or dinner” (Excerpt 496)
Promise of change Indication that future action will be taken; Ensuring that measures have been taken; Consider the problem as an isolated act.	Presentation of actions that have already been taken or will be taken to solve the problem, or assume it was an isolated act and will not happen again in the future.	“The issue is being analysed so that these mistakes do not happen again” (Excerpt 337)

Request a new contact	Request a new contact with the customer to better understand the problem, ask for more details about what happened or show availability to communicate privately with the customer via e-mail or phone.	“We ask you, if possible, to provide us with a contact so that we can talk to you in order to better understand what happened and be able to avoid similar situations” (Excerpt 267)
Self-promotion	Consider the restaurant as popular, often praised, that offers a high quality service that is highly appreciated by many consumers or mention that it works to provide a good experience for the consumer.	“Friendly and professional are two of the compliments that, as a rule, are part of the comments we receive and for which we are well known” (Excerpt 74)
Standard reply	Generic, non-customized response used to respond to different reviews.	“Hello, thank you in advance for your comment. We regret what happened. We hope that on a next visit you can have a better experience! Best regards, [restaurant name]” (Excerpt 303)
Suggest	Recommend or advise on what to do in relation to the situations or problems described by the reviewer or suggest other meals to try in the restaurant.	“In this sense, we suggest that on the next visit you request the assistance of our team so that the choice is the right one taking into account the personal taste and the various options of our letter” (Excerpt 370)
Thanking Recognize importance of feedback for future improvement; Thanks for the visit; Thanks for the review.	Show appreciation for the restaurant visit or the feedback provided or show that the restaurant values and considers the reviews to make improvements.	“Thank you for your feedback. Your opinion, will help us to improve every day” (Excerpt 517)

(Source: Adapted from Zomato.com)

Annex E - Negative reviews and corresponding management responses taken from Zomato

Restaurant: Amaterasu Pateo do Sushi; Time Period: July 2016 - October 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
1	De lamentar a falta de atenção nos pedidos e o enorme e incompreensível tempo de espera	Inês Pancadas, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que tenha sentido falta de atenção da nossa parte e que o tempo de espera tenha sido excessivo, estragando o seu momento de refeição. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes, e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Standard Reply
2	Bom ambiente, espaço com imenso potencial, mas infelizmente com péssimo atendimento (algum do staff até é simpático, mas quem não o é, vale por muitos). Além de que o tempo de espera é incrível: sensivelmente uma hora para cada prato. Uma pena.	Jessica Mendes Ferreira, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que o tempo de espera tenha sido excessivo e que o atendimento não tenha correspondido às suas expetativas. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Standard Reply
3	Tive uma péssima experiência ontem no restaurante. Éramos um grupo de 4 pessoas, sentamos nos passado 1h30 de espera, passado pouco tempo sentou-se outro grupo de 4 pessoas ao nosso lado, grupo esse que foi atendido primeiro que o nosso. Depois do pedido feito qual não é o nosso espanto quando tivemos 1h10 a espera que o sushi chegasse. Não estaria aqui a escrever isto se alguém tivesse vindo até nos dizer o que se passava ou que o pedido estava atrasado, mas tivemos 1h10 sentados em que ninguém nos foi abordar para nada. O serviço e mesmo de lamentar. Ponto positivo o restaurante tem um ambiente acolhedor.	Tomás Saraiva, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que o tempo de espera tenha sido excessivo e que tenhamos estragado o seu momento de refeição. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes, e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Standard Reply
4	No dia 25/07/2018, estive mais de 1 hora à espera que me servissem dois combinados básicos que nem sequer eram quentes! Vi outros clientes que chegaram depois a serem servidos e a explicação foi: "São entradas e são servidas primeiro que o resto dos pratos".Quando confrontados com o facto de estar quase hora e meia à espera, reagiram como se fosse algo normal.Já fui aos melhores e piores restaurantes de sushi mas em nenhum tive de esperar tanto tempo.É sushi, peixe cru, não tem de ir ao forno, frigideira ou algo parecido! Fui-me embora e não volto!	Vicente Veiga, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que o tempo de espera tenha sido excessivo e que tenhamos estragado o seu momento de refeição. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes, e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Standard Reply
5	bom sushi, tempo de espera mesmo após as 22h superou uma hora e quinze minutos... boa qualidade de sushi, serviço muito mau! Como cliente Gold, nem sequer uma explicação adequada de como funciona a modalidade Gold no restaurante em causa, tivemos de pedir ajuda 3 vezes, houve pouca ou nenhuma vontade em prestar serviço ao cliente	Leonor Chaves, ficamos contentes por saber que ficou satisfeita com o nosso sushi, contudo, lamentamos que o tempo de espera tenha sido excessivo. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento simpático e atencioso aos nossos clientes, neste sentido, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva neste aspecto. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Express feeling Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking
6	Péssimo atendimento, o sushi tem no qualidade mas a qualidade do atendimento é muito má, e os empregados chegam ao ponto de ser mal educados. Não recomendo e não vou voltar.	Miguel Lamelas, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento atencioso e de simpatia aos nossos clientes, neste sentido, pedimos imensas desculpas por qualquer desconforto que tenhamos causado. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Apology Self-promotion Thanking

7	Péssima experiência. Apesar do espaço ser agradável, não podemos dizer o mesmo do atendimento. Perto de uma 1hora para trazer um simples combinado de 18 peças. Dada a demora, decidimos questionar, uma vez que ninguém nos abordava ao verificar que não tínhamos qualquer comida na mesa. A funcionária que interpelamos e à qual tínhamos feito o pedido tenta empurrar as culpas para o colega e nem se limita a pedir desculpas (digno de um filme) . No fim não houve qualquer delicadeza perante tal situação.. E acabamos por já não querer a tábua em falta. Resumindo, não aconselhamos a ninguém. O preço para a qualidade de atendimento é demasiado elevado, apesar do (pouco) Sushi que comemos não ter sido mau de todo.	Pedro Martins, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência. A opinião dos nossos clientes é fundamental para nós. Lamentamos imenso e pedimos desculpa pela situação que nos reporta. É de realçar que nos iremos reunir com a equipa da sala, procurando compreender melhor o que aconteceu no dia em questão e resolver a situação. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e proporcionar um bom momento. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
8	Mais rapidamente dou dinheiro ao Eng. Socrates do que a este estabelecimento novamente. Nao gostei da comida, atendimento pessimo, pessimo. Pessimo.	Pedro Moutinho, lamentamos imenso que a sua experiência no Amaterasu não tenha sido positiva. Para nós, a qualidade dos nossos produtos e a excelência no atendimento são critérios fundamentais, neste sentido, ficamos bastante decepcionados por saber que ficou insatisfeito com estes aspetos. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Apology Self-promotion Express feeling Thanking
9	Demasiado tempo à espera, o peixe não estava fresco, pouca variedade, as funcionárias pareciam perdidas... a unica coisa que é agradável é o espaço. Não recomendo...	Vera Brilhante, muito obrigado pela partilha da experiência. Para nós, a qualidade dos nossos produtos e a excelência no atendimento são critérios fundamentais, neste sentido, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido satisfatória neste sentido. Esperamos ter oportunidade de voltar a recebê-la e conseguir surpreendê-la numa próxima visita. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Self-promotion Apology Invitation for a new visit
10	Péssimas experiências: Atendimento muito demorado e sem a mínima consideração Há cerca de 2 anos, e depois de várias visitas a vários dias de semana e sempre segundo a modalidade de all you can eat, decidimos juntar uns amigos e dar a conhecer o espaço numa quinta-feira. Qual não foi a nossa surpresa quando, na altura do pedido, nos avisaram que tinha havido uma alteração na política da casa e que desde então às quintas-feiras não podia ser escolhido o menu all you can eat. Dado que tínhamos lá estado no mesmo dia da semana há muito pouco tempo questionámos quando tinha havido essa alteração e só nos responderam que recentemente. Ora penso que quando ligámos para fazer a marcação, tendo havido uma alteração de política recente, no mínimo deveriam ter avisado. Mas não o fizeram e a sensação com que se ficou foi de que fomos enganados e que o “esquecimento” de avisar era mais que propositado. Naquele dia ficámos para jantar na mesma e não o devíamos ter feito, porque desde então foi sempre a descer. Nas vezes seguintes que visitámos o espaço o atendimento foi tornando-se cada vez mais demorado, tornando-se até mesmo insustentável (a ponto de desistirmos de repetir porque não estávamos para esperar quase 1h como tínhamos esperado pela ronda anterior). A última visita que fizemos (e que faremos, dado que foi um sitio que ficou totalmente riscado da lista) foi a uma quarta-feira. Chegámos propositadamente cedo (para evitar as referidas demoras) pelo que éramos os únicos no restaurante e ainda assim demoraram mais de 20 minutos a sequer olhar na nossa direção ou perguntar o que quer que fosse. Quando finalmente o fizeram pedimos o menu all you can eat e disseram-nos que tal não era possível porque esse menu não estava disponível nesse dia da semana, estando apenas disponível às segundas e terças. Não queríamos acreditar que estávamos a ser VERGONHOSAMENTE ENGANADOS exactamente da mesma forma como tinha acontecido anos antes antes. Quando perguntámos ao empregado desde quando é que só havia menu all you can eat as 2ªs e 3ªs respondeu-nos que desde sempre o que é uma enorme MENTIRA. Quando referimos não ser possível a resposta do empregado manteve-se a mesma, de que sempre tinha sido assim. Obviamente que desta vez foi demais, não ficámos e não voltaremos até porque a qualidade do sushi e o tempo de espera não compensam de todo a chaticice. Obviamente estão no seu direito de mudar as políticas da casa as vezes que o entenderem mas já que o gostam de fazer com tanta frequência o mínimo é avisar disso quem liga a marcar num dia a que sempre houve all you can eat. A ideia que passa é que essas alterações são feitas propositadamente para apanhar pessoas que vão ao engano o que só vos fica muito mal mas pior que isso é mentir e dizer que a actual política é igual ao que sempre foi a clientes que frequentam o espaço há muito tempo e sabem que isso não é verdade. Claramente a não repetir.	Cláudio Bastos Pinto, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência, sendo que lamentamos imenso o facto desta ter sido negativa. Efetivamente, desde o dia da nossa abertura – há cerca de dois anos e meio atrás, a política referente ao menu All You Can Eat sofreu duas alterações. Em Abril de 2017 o All You Can Eat passou a ser três vezes por semana, e em Junho de 2018 diminuiu para duas vezes por semana. Compreendemos perfeitamente o teor da sua reclamação e o motivo da sua insatisfação, deixando-nos bastante insatisfeitos compreender que os métodos de comunicação que adotamos para dar a conhecer as modificações foram insuficientes. Não é de todo a nossa intenção enganar ou iludir os nossos clientes, queremos que venham sempre ao Amaterasu para consumir aquilo que desejam, e, para tal, de modo a evitar situações deste género, demos uma tolerância de um mês em ambos os períodos de alteração e fomos avisando todos os clientes, tanto por telefone como presencialmente, que o menu All You Can Eat passaria, dentro de um mês, a estar disponível apenas às segundas e terças-feiras. Após um mês de alteração, efetivamente, deixámos de partilhar esta informação por telefone, acreditando erradamente que todos os clientes habituais já estavam informados e que os novos acabariam por consultar o Menu online. No que toca à afirmação realizada pelo funcionário da sala, só nos resta deixar aqui mais um pedido de desculpas e garantir que não voltará a acontecer. Acreditamos que tal aconteceu pois foi atendido por um funcionário recente e que está em processo da aprendizagem da carta, e como tal, desconhecia as políticas anteriores à sua chegada, sendo que, de forma nenhuma, não é uma justificação para o sucedido. Mais uma vez, fica um grande pedido de desculpas de toda a nossa equipa. Esperamos que consiga dar-nos outra oportunidade e que nós consigamos surpreendê-lo pela positiva. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Explanation Express feeling Promise of change Invitation for a new visit
11	Conheço o amaterasu já há uns anos. Eu e o meu marido somos clientes e sempre gostamos muito. Anteontem (27/06/2018) decidimos ir até lá, visto que o mesmo tinha estado encerrado para obras, e já não fomos há algum tempo. Liguei a reservar mesa, só tinham disponibilidade para as 21h. Chegamos atrasados era 21h15 quando entramos no restaurante. Sentamo-nos e pedimos, sangria de maracujá (deliciosa) e o típico all You can eat. Eram 22h20 quando nos trouxeram	Maria Leal De Sousa, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência, sendo que, lamentamos imenso que está não tenha sido positiva. No dia da sua visita existiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos e dificuldades no próprio serviço. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre momentos agradáveis aos nossos clientes, neste sentido, dado o problema surgido no decorrer da sua refeição, fizemos-lhe uma atenção na conta final, a qual	Thanking Apology Explanation Self-promotion Deny problem

	<p>uma travessa com cerca de 20 peças mais uma outra de hot sushi com 8 peças. Com a fome com que estávamos “devoramos” tudo. Queríamos mais, com mais variedade, mais qualidade e mais rápido, tudo o que o amaterasu nos habituou mas que vem perdendo. Os funcionários passavam por nós a uma velocidade tal, que nem tínhamos tempo de nos fazer ouvir. Quando conseguimos falar com alguém, apontou num papel e depois nunca mais voltou. Levantámo-nos da mesa eram 23h30. Sem ter chegado à mesa a nossa repetição. Pediram imensas desculpas, mas mesmo assim nem uma atenção no preço fizeram, pagamos 2 all You can eat e uma sangria. É de salientar também que não nos foi proposto nenhuma entrada, nem nada para podermos ir petiscando nestas longas 2h. Nós e todos os clientes que ali estavam perceberam que estavam completamente assoberbados. Mas se não têm equipa para garantir a quantidade/qualidade dos clientes, não aceitem tantas reservas. O meu marido disse que enquanto se lembrasse deste péssimo episódio não punha lá os pés. Tenho pena. Mesmo muita pena. Porque adorava o amaterasu. Sempre fomos muito bem recebidos e servidos. Espero que melhorem e muito. No mínimo que voltem a ser o que eram!</p>	<p>acreditamos que não tenha reparado. Esperamos ter a oportunidade de voltar a receber-vos e voltar a conquistar a vossa confiança. Muito obrigado pela sua opinião, Equipa Amaterasu</p>	<p>Invitation for a new visit</p>
12	<p>Era cliente assídua do Espaço. O grande problema que tenho com o amaterasu é a qualidade muito variável, uns dias o ceviche tem abacate, noutros não (sem aviso prévio ao cliente da ausência do ingrediente), uns dias tem o molho ceviche noutros vem sem! Nuns dias o takeaway vem servido numa taça noutros dias numa taça ridiculamente pequena. Desde jantar e passadas uma hora ficar super indisposta, a ter tomar medicação, e até agora foi o único restaurante de sushi que fui onde já apanhei espinhas no sashimi ! Empregado foi logo alertado sobre incidente mas desde então nunca mais voltei a dar oportunidade ao espaço por erros atrás de erros.</p>	<p>Joana Martins Teixeira, agradecemos a sincera apreciação e as sugestões indicadas. Vamos realizar uma reunião com o intuito de compreender a resolver o problema que identifica. Esperamos que a partir de agora todas as suas experiências no Amaterasu sejam ótimas e sem qualquer problema. Até uma próxima visita. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Promise of change Invitation for a new visit</p>
13	<p>Os empregados de mesa nada simpáticos. Entregam a conta sem dizer um obrigada ou perguntar se gostamos. Quanto ao sushi talvez dos piores que já comi. O peixe estava ressequido e salgado. Para o preço do sushi estava á espera de algo melhor. Não recomendo e não volto.</p>	<p>Patricia Esteves, lamentamos não ter conseguido proporcionar-lhe uma boa experiência. A satisfação dos nossos clientes é a nossa prioridade, neste sentido, esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conseguir deixá-la satisfeita. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking</p>
14	<p>Sushi de boa qualidade mas com muito tempo de espera... Não vou voltar. Experimentei por conselho de um amigo mas ainda assim não correu bem. Ficou aquém !</p>	<p>Ana Catarina Mendes, lamentamos não ter conseguido proporcionar-lhe uma boa experiência. Relativamente ao tempo de espera, visto que todas as peças são confeccionadas no momento, numa hora maior afluência, este pode ser um pouco superior ao habitual. Contudo, compreendemos a sua apreciação e faremos os possíveis para melhorar neste aspeto. A satisfação dos nossos clientes é a nossa prioridade, neste sentido, esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Explanation Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit Thanking</p>
15	<p>Primeira visita atraída por um rating alto enganador. Tivemos o desprazer de estar mais de três horas neste estabelecimento para comer um sushi de fraca qualidade, arroz ainda quente e peixe abaixo da qualidade de outros restaurantes japoneses. Para termos a certeza ainda pedimos sashimi que reforçou a opinião anterior. Restaurante muito focado em ser "in" mas sem comida ao nível dele ser considerado mediano</p>	<p>Alexandra Maria Pereira, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. No dia da sua visita surgiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos e dificuldades no serviço. A qualidade da nossa oferta e do nosso atendimento são prioritários para nós, neste seguimento, pedimos imensas desculpas por esta situação que não é de todo habitual. Esperamos ter a oportunidade voltar a recebê-la e deixá-la surpreendida com o nosso sushi. Muito obrigado pela sua opinião, Equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Explanation Self-promotion Apology Invitation for a new visit</p>
16	<p>Marcamos para mesa para as 12:45, às 14:45 tínhamos o sushi finalmente na mesa após de termos chamado à atenção várias vezes e sem ter recebido qualquer justificação pela demora. Avaliando apenas a comida, o arroz ainda chegou à nossa mesa morno e o peixe não tinha claramente aquela sensação de frescura a que estamos habituados. Tudo isto compensado apenas por efeitos de gelo seco e o seu vapor com o objectivo fútil de parecer fashion. Muito desiludido.</p>	<p>Luis Bentes, muito obrigado pela partilha da experiência. No dia da sua visita surgiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos e dificuldades no serviço. No Amaterasu procuramos proporcionar o máximo de conforto aos nossos clientes, neste seguimento, pedimos imensas desculpas por esta situação que não é de todo habitual. Esperamos ter a oportunidade voltar a recebê-lo e deixá-lo surpreendido com o nosso sushi e serviço. Muito obrigado pela sua opinião, Equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Explanation Self-promotion Apology Invitation for a new visit</p>
17	<p>Péssimo. Sushi nada de especial, um Sushi factory ou um Sushisan sao mais rápidos, proporcionam um All you can eat todos os dias e o sabor do sushi comparativamente a este espaço nao muda muito, ou seja mais vale ir aos outros dois do q a este, que em tempo de espera mais valia estar na fila do Alive à espera para trocar o bilhete pela pulseira. Muito caro, basicamente paga-se para se ver um restaurante giro, porque isso de facto é, mas nada mais. Acho que a moda do sushi faz com que quem abra um restaurante deste tipo ache que pode chular o povinho todo só porque sim. Enfim, vai um 1 só porque a comida até era boa, mas nao vale mais que isso.</p>	<p>Ivan Fonseca, lamentamos não ter conseguido proporcionar-lhe uma boa experiência. A satisfação dos nossos clientes é a nossa prioridade, neste sentido, esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e conseguir deixá-lo satisfeito. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking</p>

18	O Tempo de espera após o pedido foi ridículo! Desistimos, sem comer após mais de 1:30h à espera. Não recomendo! Atendimento razoável. Espaço simpático, nada mais!	Rui Coelho, Em nome do Amaterasu pedimos as mais sinceras desculpas. Contudo, esperamos que venha uma vez mais ao nosso espaço.	Apology Invitation for a new visit
19	Fraco fraco fraco. Restaurante com a pior qualidade/preço onde já fui. 19€ por um rodízio espero algo gourmet!!! À escolha do chef tudo bem mas só 6/7 variedades de sushi, 2 de niguri e 3 de sashimi? É ridículo! Só se pode repetir aquela meia dúzia de peças? Não há mais variedade quando se paga 19€? Arroz empapado, peças completamente banais sem nada de destaque. Outras mesas a receberem pratos com muito melhor aspecto e nós os pobres que SÓ pagam 19€ apenas podemos escolher daquela meia dúzia? Deus me livre de não gostar de nenhuma das peças porque não há mais para os do rodízio "gourmet". E quando peço mais sashimi por o resto não valer nada ainda me levantam o sobrolho? Do género "este só vem comer o peixinho". Sashimi esse que foi reduzindo de grossura à medida que o jantar foi avançando. Mas reduzindo a sério. Começou com uma peça bem servida de sashimi e no final três não faziam a grossura de uma inicial. No final saí de lá com fome porque entre pratos demoram imenso tempo. Entrei às 8h30 e saí às 23h30 e só não sai mais tarde porque eramos os últimos e já não eram horas decentes. Demasiado pretensioso, está na moda e as expetativas não são correspondidas. Vale pelo espaço e pouco mais	Paulo Gomes, lamentamos que não tenha tido uma boa experiência no Amaterasu e que não tenha ficado satisfeito com o nosso menu All You Can Eat. No que toca ao tempo de espera, visto que todas as peças são confeccionadas no momento, numa hora maior afluência, este pode ser um pouco superior ao habitual, contudo, compreendemos a sua apreciação. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e conseguir surpreendê-lo! Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Apology Explanation Invitation for a new visit Thanking
20	Uma verdadeira desilusão. Demasiada arrogância da chefe de sala. Muito tempo de espera..Pena porque o espaço tem tudo para dar certo quer pelo ambiente quer pela qualidade das peças. O que falha é sem dúvida o atendimento!	Pedro Carvalho, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento atencioso e de simpatia aos nossos clientes, neste sentido, pedimos imensas desculpas por qualquer desconforto que tenhamos causado. No seguimento do problema que identificou, iremos reunir-nos com a equipa da sala para compreender detalhadamente a situação e corrigir todas as falhas. Lamentamos que a experiência não tenha sido positiva e esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit
21	Sou cliente habitual do espaço, para ser sincera costumo vir em média uma vez por semana. A comida é muito boa e por isso tenho preferência pelo espaço. No entanto, hoje fui muito mal servida! Estive 40 minutos à espera de um combinado..não trouxeram as cenouras que trazem sempre de entrada, mesmo depois de as pedir. O meu pedido quando chegou à mesa, as peças deixavam muito a desejar, pouco peixe nos rolos e com um aspecto de restaurante buffet de sushi daqueles all you can eat por 12€. Chamei um dos empregados que me costuma atender, mostrei lhe as peças e expliquei que não era o serviço a que estava habituada..já pra não falar do tempo de espera. Ele pediu desculpa e se queria mais alguma coisa, uma vez que ele se iria certificar que seria mais rápido desta vez. Assim fiz, pedi mais um prato que demorou 15' a aparecer..atenção, era só um rolo de 8 peças e já haviam poucos clientes no restaurante, o rolo não era mau mas o abacate estava completamente verde/rijo. Depois disto pedi uma sobremesa. Uma vez que sou cliente habitual do espaço, e sendo um restaurante de preços elevados..esperava uma atenção na conta por parte da gerência, uma vez que esta foi uma péssima experiência no restaurante..infelizmente não aconteceu..nem uma água ofereceram para minimizar a péssima experiência deste dia. É assim que se perdem créditos...é assim que não se cativam clientes..é assim que se perdem oportunidades de manter um cliente satisfeito e com vontade de voltar. Lamentável.	Rita Machado, muito obrigado pela partilha da experiência. No dia da sua visita surgiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos. No Amaterasu procuramos proporcionar o máximo de conforto aos nossos clientes, neste seguimento, pedimos imensas desculpas por esta situação que não é de todo habitual. Valorizamos muito os nossos clientes, neste seguimento, pedimos que nos dê um voto de confiança, vamos dar o nosso melhor para surpreendê-la. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Explanation Self-promotion Apology Invitation for a new visit

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
22	Chegámos ao Amaterasu as 8 e meia e esperamos cerca de 1 hora entre cada tábua de sushi. As 11 e meia da noite ainda não tínhamos sido servidos na totalidade. Pedimos a conta sem esperar pela última tábua. O sushi em si era bom mas nada de extraordinário. Restaurante demasiado caro para o serviço que oferecem. Não recomendo e não pretendo voltar.	Claudia, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que o tempo de espera tenha sido excessivo e que tenhamos estragado o seu momento de refeição. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes, e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Standard Reply
23	Se a pontuação fosse apenas dada pela qualidade da comida e pela simpatia no atendimento daria, sem dúvida, um 5. Mas num restaurante há algo que não pode faltar: comida. E faltou. Eu não posso ir a um "All You Can Eat" e, na verdade, estar num "All You Can Wait". Sentei-me no	Fábio Silva, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que o tempo de espera tenha sido excessivo e que tenhamos estragado	Standard Reply

	<p>restaurante pelas 20h30 e saí depois das 23h. E não, não estive sempre a comer. Houve um total de 4 serviços e, entre eles, fui fazendo a digestão. Do primeiro para o segundo esperei cerca de 15 minutos, o que até aceitei. Do segundo para o terceiro foram mais de 30 minutos. Já para o quarto prato esperei 50 minutos! Como é que espero 50 minutos por um prato com pouco mais de 20 peças? Inadmissível! E antes que digam que o restaurante estava cheio... não estava!! O gerente até ofereceu umas guiozas 30 minutos depois do último pedido e disse que o peixe branco estava a acabar, por isso o serviço estava a sair com outro tipo de peixe... estava a sair, certo, mas só chegou 20 minutos depois. Como? Foi uma experiência tão má que, apesar do sushi ser ótimo (o melhor que comi em Portugal), não recomendo.</p>	<p>o seu momento de refeição. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes, e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	
24	<p>Escolhi este restaurante para jantar no dia do meu aniversário com o meu namorado, pensando eu que seria uma excelente escolha após ler algumas avaliações. Reservei mesa para as 22h e quando chegámos ninguém nos veio receber, sendo que tivemos que andar a perguntar o que se passava para não nos sentarem, mesmo tendo reserva. Nada nos foi explicado e não houve um pedido de desculpas pela demora. Já que o serviço deixou a desejar, poderíamos ter tido a humildade de assumirmos que algo correu mal pois só às 22h45 estavam a sentar-nos (duas pessoas numa mesa para quatro porque deve ter sido o que arranjaram). Pedimos um combinado de 50 peças, no entanto o que veio para a mesa foi um prato pequeno e que nos deixou com fome no final, mas pensámos que contando com o sashimi aquele fosse o prato que tínhamos pedido. Os mojitos que pedimos não valiam o seu preço e o sushi não foi nada de espetacular. Quando chegou a conta percebemos que até no pedido se enganaram, visto que o prato que veio para a mesa afinal foi o de 30 e poucas peças. Resumindo: pagámos 50€ para esperar quase uma hora para comer um sushi razoável e ainda sair com fome. Queremos acreditar que foi azar nosso, mas definitivamente que não voltaremos nem recomendaremos.</p>	<p>Inês Travassos, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento atencioso aos nossos clientes, neste sentido, pedimos imensas desculpas pelas falhas que surgiram. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Self-promotion Thanking</p>
25	<p>Sushi potencialmente bom mas serviço medíocre. Pedimos o all you can Eat para 7 pessoas e depois de uma hora e meia à espera vem apenas uma tábua (que dá para duas pessoas). Empregados desinteressados, tivemos que estar sempre a chamar para pedir mais comida, para trazerem soja, wasabi, etc, fazendo má cara quando fazemos estes pedidos. A não repetir.</p>	<p>Inês Sanchez, muito obrigado pela partilha da experiência e sincera apreciação. Ficamos satisfeitos por saber que gostou do nosso sushi, porém, lamentamos que o atendimento não tenha correspondido às suas expectativas, sendo que, procuramos que este seja sempre de máxima simpática e eficiência. É ainda importante realçar que iremos reunir-nos com os funcionários da sala para compreender o que aconteceu. Esperamos voltar a recebê-la e conseguir surpreendê-la. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Express feeling Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit</p>
26	<p>O sushi é ao nível dos melhores de Lisboa, o serviço é terrível. É pena, especialmente pelo staff da cozinha, mas raramente tenho vontade de voltar só de pensar que logo desde a chefe de sala (gerente?) antipática, atarefada mas sempre ineficiente e esquecida, a menina que serve à mesa e bufa quando nós não percebemos o que diz, até às várias tentativas de tirarem o prato quando ainda nem cruzámos os talheres. Uma desgraça. A voltar é via Uber eats para não ter que me chatear da próxima vez...</p>	<p>Francisco, muito obrigado pela partilha da experiência e sincera apreciação. Ficamos satisfeitos por saber que gostou do nosso sushi, porém, lamentamos que o atendimento não tenha correspondido às suas expectativas, sendo que, procuramos que este seja sempre de máxima simpática e eficiência. É ainda importante realçar que iremos reunir-nos com os funcionários da sala para compreender o que aconteceu. Esperamos voltar a recebê-lo muito em breve e conseguir surpreendê-lo também com o nosso atendimento. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Express feeling Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit</p>
27	<p>Mt boa qualidade peixe e apresentação contudo muito tempo de espera entre pratos, molho teriaki cobrado (nunca vi nos mais caros e baratos) e gerente sem perfil (chega ao pé do clt e pergunta arrogantemente "O que é que se passa?!" ao invés de " posso ajudar?") uma formação antes, fica a sugestão !!</p>	<p>Carina Henriques, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento atencioso e de simpatia aos nossos clientes, neste sentido, pedimos imensas desculpas por qualquer desconforto que tenhamos causado. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Self-promotion Thanking</p>
28	<p>Pedi all you can eat e foi uma desilusão. Peças com pouca variedade e um atendimento péssimo. Entre a 1ª e a 2ª tábua tivemos mais de 30 min à espera. Não estava nada à espera. Uma experiência a não repetir..</p>	<p>Carolina Gonçalves, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Conhecer as experiências dos nossos clientes é fundamental para nós, sendo que procuramos analisar tudo o que acontece, corrigir, e assim, melhorar. Lamentamos imenso que não tenha apreciado o nosso menu all you can eat e que o atendimento não tenha correspondido às suas expectativas. O nosso objetivo é proporcionar momentos agradáveis aos nossos clientes, e nunca o contrário, deixando-nos esta situação bastante desiludidos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Apology Self-promotion Express feeling Invitation for a new visit</p>

29	<p>Tive a oportunidade de ir jantar com mais 3 pessoas numa noite de all you can eat. Mesa reservada com mais de 1 semana de antecedência. Assim que chegamos ao restaurante e damos o nome da reserva a senhora que nos atendeu disse que não sabia que mesa era a nossa (começou bem a noite). Posteriormente lá nos encaminhou para uma mesa bem simpática. Pedimos todos o all you can eat e fiquei surpreendido pela positiva, uma vez que gostei da variedade e da frescura do peixe. Em relação ao serviço em si, até foi bom. Por esta experiência daria uma classificação de 4,5 em 5, o que até é bastante bom. O que aconteceu para descer tanto?? Simplesmente pelo facto de ter ligado para este restaurante no dia 30 de setembro para fazer uma marcação para dia 8 de outubro para 16 pessoas. A senhora que falou comigo disse que o limite máximo por mesa era de 10 pessoas, mas que iria fazer um pedido especial à gerência e que entrariam em contacto comigo no dia 3 de Outubro, portanto 3 dias depois do meu contacto. No dia 3 de outubro por volta das 21:30h e sem qualquer feedback por parte do restaurante entrei novamente em contacto com eles, sendo a mesma senhora a que me atendeu da ultima vez. Referiu-me que a gerência estava muito ocupada e que ainda não tinha conseguido falar com ela, pelo que só me poderia dar uma resposta no dia seguinte, 4 de outubro. No dia 4 de outubro, mais uma vez não obtive nenhum feedback, pelo que tentei ligar novamente para o restaurante e qual não é o meu espanto ninguém me atende (foram feitas mais de 20 chamadas). Obviamente que não tendo uma resposta deste estabelecimento, virei atenções para outros restaurantes para fazer uma marcação, ao qual foram extremamente eficientes. Só por descargo de consciência e na tentativa de perceber o que aconteceu, hoje dia 5 outubro pelas 20:30h liguei e falei com uma senhora diferente (calculo que tenha sido com a gerência). Em primeiro lugar, deixou-me à espera umas quantas vezes, percebendo-se perfeitamente que estava a atender umas pessoas no restaurante. Posteriormente disse-me que tentou entrar em contacto comigo para o meu numero de telefone no dia 4 por 2/3 vezes e que eu mesmo não atendi o telefone (o que é impossível por não tenho qualquer registo de chamadas não atendidas nem nenhuma mensagem de voz no voicemail). E cereja no topo do bolo, diz-me que foi feita uma reserva de uma mesa para 15 pessoas, e que o meu pedido só seria aceite se fossem 2 mesas completamente separadas. Disse que essa forma estaria totalmente fora de questão (até porque já tinha reservado mesa noutro local). Acho grave a falta de simpatia e o pouco interesse em atender um grupo de 16 pessoas, tendo referido inicialmente que o limite maximo de pessoas por mesa era de 10, e no final dizem-me que têm uma reserva de outra pessoa de 15. Falta de profissionalismo e de respeito pelo cliente. Muitas vezes elogiei este restaurante, mas tendo em conta toda esta situação não recomendo, com muita pena minha.</p>	<p>António Valle E Azevedo, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência, estar a par das apreciações dos nossos clientes é fundamental para nós. A situação que nos reporta deixou-nos bastante decepcionados, e tal como lhe escrevemos anteriormente, lamentamos imenso o desconforto que causamos e garantimos que este problema não foi esquecido. Agradecemos o facto de nos reportar esta situação e esperamos que nos dê uma segunda oportunidade, não deixando de ser nosso cliente. Da nossa parte fica um enorme pedido de desculpas. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Express feeling Apology Invitation for a new visit</p>
30	<p>Foi a primeira vez que fui num dia de all you can eat e a experiência foi terrível. O atendimento desleixado. 1h20 para nos trazerem algo para comer. Éramos 7 e trouxeram o que habitualmente trazem para 2 pessoas. 20 minutos depois trouxeram outra tábuas, a pedido nosso. Quando pedimos sopa Miso (que não está incluída) ficaram surpreendidos e disseram "isso não está no menu". A resposta foi de espanto e arrogância. Tiveram de levar com uma resposta torta "eu não trago o dinheiro contado". É um lugar que conheço há alguns anos e que tem vindo a piorar tremendamente. É o sucesso. Antes, podíamos apreciar de um espaço porreiro, com bom sushi de fusão, e uma esplanada calma e serena. Hoje em dia parece um McDonald's. Boa comida, bom peixe, boas peças de fusão, bom espaço. Atendimento demorado, desleixado e descuidado por parte de alguns empregados. O rapaz que está na caixa é impecável assim com uma rapariga que lá andava. Os outros 2 empregados com que nos cruzamos deixaram muito a desejar. Isto seria aceitável se o preço não fosse médio alto.</p>	<p>Vasco Santos, muito obrigado pela sincera apreciação. Para a equipa Amaterasu é fulcral preservar os seus clientes e proporcionar-lhes sempre momentos agradáveis, deixando-nos o seu comentário bastante tristes e decepcionados. É de realçar que vamos ter em consideração todos os pontos que referiu no seu comentário e procurar melhorar. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e recuperar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Self-promotion Express feeling Thanking Invitation for a new visit</p>
31	<p>Na minha opinião uma experiência a não repetir. Para quem vai deixo o aviso: peças enormes e peixe super grosso. A meu ver o sushi é algo delicado e as peças devem ser feitas de forma a se conseguir comer de uma vez. Destaco também o corte do peixe, em algumas peças o peixe era tão grosso e tinha tantos nervos que não consegui cortar ao meio para comer. Sim o espaço é bonito e a apresentação também, mas para mim o que faz um restaurante não é isso. Para quem gosta de peças grandes e peixe grosso é o local ideal.</p>	<p>Raquel&Mário, lamentamos imenso que a vossa visita não tenha sido positiva. Para nós, a qualidade da nossa oferta é um critério fundamental, assim, lamentamos imenso que a vossa experiência não tenha sido satisfatória neste sentido. Esperamos ter a oportunidade de voltar a receber-vos e conseguir surpreender-vos. Muito obrigado pela vossa opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking</p>
32	<p>O sushi não é nada de especial, como sou jovem não demonstraram interesse no atendimento ao ponto de serem rudes, demoraram imenso tempo na preparação da refeição (50 min)</p>	<p>Madalena Eloy, lamentamos imenso que não tenha tido um bom momento no Amaterasu. Para nós, a qualidade da nossa oferta e a excelência no atendimento são critérios fundamentais, assim, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva nestes aspetos. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la, surpreendê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking</p>

33	<p>Visitei este espaço, depois de ver as boas pontuações e reviews que tinha. No entanto as expectativas não foram de encontro ao que eu esperava. Estava uma noite morna e por isso ficámos lá fora. Na esplanada fomos algo "esquecidos" pelo staff que parece dar prioridade às pessoas que se encontram na parte interior do restaurante. Pedimos um combinado de 30 peças juntamente com uma entrada. E muito sinceramente, tanto a confeção como a qualidade dos ingredientes não justifica o preço nem estas reviews que vejo. Já comi em muitos restaurantes de sushi e não vi neste nada que se sobrepusesse a outros de menor gabarito inclusivé de rodizio. O que detectei foi que apostaram mais na decoração do espaço e outras trivialidades como um pequeno pote de gelo seco que produziu um efeito engraçado na altura em trouxeram o combinado para a mesa. A mim pessoalmente estes truques não me impressionam. Esperava muito mais.</p>	<p>KoWt0w, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião e pela franca apreciação. Para nós, a qualidade da nossa oferta e a excelência no atendimento são critérios fundamentais, assim, o seu comentário deixa-nos bastante decepcionados. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo, deixando-a impressionado. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Self-promotion Express feeling Invitation for a new visit</p>
34	<p>Fomos os dois na segunda-feira para comer o all you can eat. Ele já cá tinha vindo, antes da reabertura, e tinha gostado muito. Tudo correu bem à chegada, foi-nos explicado pela empregada de mesa as regras e perguntou-nos se havia alguma coisa que não gostássemos. Eu disse que não gostava de salmão braseado, mas o meu namorado disse que podiam trazer algumas peças (não muitas) porque ele gostava. O primeiro prato que veio para a mesa, com 8 peças iguais, era composto por salmão braseado. Quando veio a tábua, metade da mesma era de salmão braseado, existindo mais uma vez 8 peças iguais, todas elas de salmão braseado. O sashimi também eram fatias demasiado espessas para o nosso gosto. Quando a empregada veio perguntar se queríamos mais, referimos que tinha vindo muito salmão braseado, o que não fazia sentido porque só uma pessoa o ia comer. Não tivemos pedido de desculpa, e ela perguntou-nos o que queríamos repetir. Dissemos logo que não queríamos nenhuma peça mais de salmão braseado, mas foi necessário repetir três vezes até ser compreendido. Para além disso, quisemos saber se podíamos comer peças com atum, o que nos foi negado porque pelos vistos não fazia parte. Olhámos para a mesa do lado, que estava a comer peças com atum, e mais variedade, talvez por serem um grupo maior. No entanto, a quantidade de pessoas na mesa não devia definir se se come atum ou não, assim como a variedade das peças - a existência de 8 peças iguais que só uma das pessoas da mesa come é simplesmente ridículo. Em suma, o atendimento foi mau, não sentimos que fomos ouvidos, e fomos mal informados. Não vamos voltar</p>	<p>Joana, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência. A opinião dos nossos clientes é fundamental para nós. Ficamos bastante tristes com a situação que nos reporta, sendo que procuramos oferecer um atendimento prestável, simpático e eficiente. É de realçar que nos iremos reunir com a equipa da sala, procurando compreender melhor a situação. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Express feeling Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit</p>
35	<p>Fui com expectativas altas, dado que foi recomendado por 2 pessoas, mas fui bastante defraudado pelo sushi. Pedi o Combinado de Gunkans e não gostei. Existe muita criatividade e muita matéria prima diferente (Bacalhau, Ovas de Peixe Voador, etc) mas não gostei de quase nenhuma peça, além de achar os gunkans bastante grandes. Pedi também um combinado de fusão (senão me engano) e não achei nada de especial. Nota-se que existe muita criatividade mas em termos de sabor é negativo. Muita fusão que sinceramente não caiu bem no meu palato. As sobremesas era aceitáveis mas demoraram perto de 20/25 minutos a preparar. Só não leva 1 estrela porque é um espaço engraçado e minimamente bem decorado. E tem um serviço simpático mas não muito eficiente! Dado ao vasto leque de restaurantes de sushi que há no mercado não recomendo de todo!!</p>	<p>Farid Assamo, muito obrigado pela partilha da experiência. Para nós, a qualidade e sabor dos nossos produtos são critérios fundamentais, neste sentido, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido satisfatória neste sentido. Esperamos ter oportunidade de voltar a recebê-lo e conseguir surpreendê-lo. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Self-promotion Apology Invitation for a new visit</p>
36	<p>Já sou cliente da casa há uns tempos. O sushi é de boa qualidade. Os empregados são simpáticos e atenciosos. Hoje e pela 2a vez, a ordem da encomenda não foi respeitada conforme foi indicada. É como se iniciassem com a sobremesa e concluíssem com a sopa.... O preço que se paga não pode ter este serviço! Se não tiverem cuidado com este serviço, vão passar a ser um restaurante de all u can eat e não uma referência de sushi. Espero que este comentário sirva para melhorar o vosso serviço.</p>	<p>Nuno José Antunes, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência. Temos um enorme prazer em tê-lo como cliente habitual, deixando-nos bastante tristes e decepcionados o que aconteceu. É de realçar que nos iremos reunir com a equipa da sala, procurando compreender melhor a situação. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu</p>	<p>Thanking Express feeling Promise of change Invitation for a new visit</p>
37	<p>Tínhamos grandes expectativas sobre o Amaterasu e a experiência não foi de todo a mais positiva. A começar pelo atendimento: veio sushi e entradas para a mesa, e após termos relembado o empregado que não tínhamos molho de soja, esperámos mais de 10 minutos até que tivemos de nos levantar para o ir pedir directamente ao balcão. Assim que chegaram as entradas, percebemos que o combinado de 50 peças que tínhamos pedido seria demais e pedimos ao empregado para reduzir para um de 38, ao que ele respondeu que iria falar com a cozinha, ao fim de 20 minutos o pedido vem para a mesa com o combinado de 50 peças, e dizendo a pessoa que serviu que já estava feito e que não deu para trocar (estava feito quando pedimos a troca e só veio para a mesa 20 minutos depois?!). Relativamente ao que comemos, o sushi não é mau, mas não é de todo o melhor que já comi tendo encontrado várias escamas no sashimi (o que nunca me tinha acontecido).</p>	<p>Inês Ferreira, lamentamos imenso que a sua experiência no Amaterasu não tenha sido positiva. Para nós, a qualidade dos nossos produtos e a excelência no atendimento são critérios fundamentais, neste sentido, ficamos bastante decepcionados por saber que ficou insatisfeita com estes aspetos. Em relação à questão do Combinado, é importante realçar que as peças são confeccionadas no momento, existindo algum tempo de espera associado. Neste seguimento, mesmo tendo demorado mais vinte minutos após o pedido de alteração, a montagem do Combinado já estava em processo, não nos dando a possibilidade de realizar a troca, sendo a composição dos diversos Combinados da nossa carta distinta. Apesar da justificação anteriormente apresentada, a qual consideramos importante para dar a conhecer a razão para tal procedimento, compreendemos a sua posição e acreditamos que tais situações criam algum desconforto. Mais uma vez, pedimos desculpas por não termos conseguido proporcionar-lhe uma</p>	<p>Apology Self-promotion Express feeling Explanation Invitation for a new visit Thanking</p>

		refeição agradável e esperamos ter a oportunidade de um dia voltar a recebê-la e conseguir conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	
38	Após uma pesquisa dos restaurantes com all you can eat que possuísem uma boa classificação, deparei-me com este restaurante. Efetuei marcação de mesa para duas pessoas e ao chegar ao restaurante, à hora marcada, lá estava a minha mesa à minha espera. Após ser recebido com bastante simpatia e encaminhado para a mesa, começaram as dores de cabeça. Ainda não tinha feito nenhum pedido, nem os menus tinha na mesa, e vinham entregar à minha mesa pedidos que não tinha feito. Depois de observar, era raro a vez que os empregados entregavam um pedido bem à primeira, isto pelo menos na zona da esplanada. Após aguardar algum tempo, tive de chamar um dos empregados para efetuar o pedido porque teimavam em não vir questionar se já tinha escolhido. Após o pedido (all you can eat) tive de aguardar 1 hora até chegar o primeiro prato. Durante esta hora questionei um dos empregados se iria demorar muito tempo, a resposta era sempre que ia verificar com a cozinha mas depois nunca dava feedback. Os empregados não sabem falar português fluente e têm alguma dificuldade para entender o que dizemos, não sabem os números das mesas e, para além da responsável pelo espaço, a simpatia não é muita. A única coisa positiva é a qualidade do sushi que é bastante elevada. Este restaurante poderia ser muito bom se os tempos de espera fossem muito menos e se o staff tivesse alguma melhoria.	Hugo Costa, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência, sendo que, lamentamos imenso que esta não tenha sido positiva. Lemos com bastante atenção todos os pontos que identificou no seu comentário e vamos transmiti-los à equipa da sala com o intuito de não se voltar a repetir. Efetivamente, temos alguns funcionários novos na sala que ainda se encontram em processo de aprendizagem, contudo, sabemos que não é justificação para o que aconteceu. Esperamos que nos dê uma segunda oportunidade e que, numa próxima visita, fique surpreendido com o atendimento, tal como ficou com o sushi. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Promise of change Explanation Invitation for a new visit
39	Restaurante da moda com pouco pessoal para tanta gente. Pessoal esse que ou não fala português, ou está há pouco tempo a trabalhar e não sabe como a casa funciona ou aquele que faz os pedidos, se engana e leva quase 10mts para trazer um cinzeiro à esplanada. Estivemos 1h à espera da comida, comida essa que não é nada de extraordinário. Pedimos duas águas, águas estas que já vinham abertas, os cafés são péssimos, sabem a queimado. Muito má esta experiência.	Cláudia Sousa, desde já, agradecemos o facto de ter visitado o Amaterasu e ter partilhado connosco a sua opinião. Lamentamos imenso não ter conseguido proporcionar-lhe uma experiência positiva. Trabalhamos diariamente com o objetivo de criar momentos positivos aos nossos clientes, deixando-nos muito tristes quando decepcionamos em vez de surpreendermos. É importante referir que aborda algumas questões no seu comentário que ouvimos pela primeira vez e que vamos procurar compreender junto da nossa equipa. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e fazer com que tenha uma refeição de excelência. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Self-promotion Express feeling Promise of change Invitation for a new visit
40	Segunda Feira à noite, restaurante quase cheio. Cheguei por volta das 20:30 com 3 amigos e escolhemos a opção all you can eat. Ao pedir a segunda travessa estivemos uma hora à espera, no fim dessa hora uma empregada perguntou nos novamente o que tínhamos pedido. mPéssimo serviço, desatenção total pelos clientes mas sushi incrível.	Francisco Espiñeira, muito obrigado pela partilha de opinião e pelo elogio ao nosso sushi. Desde já, pedimos imensas desculpas pelo sucedido. Ficamos bastante decepcionados por saber que não teve um momento agradável no Amaterasu. Iremos reunir-nos com a equipa da sala, procurando compreender o que aconteceu. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Express feeling Promise of change Invitation for a new visit
41	Em 1 hora foi apenas servida a entrada (já vinha fria). Não existe pessoal suficiente para fazer face ao número de clientes. Espaço agradável, pena o serviço.	Bernardo Campelo, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Na altura da sua visita existiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos e dificuldades no próprio serviço. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento atencioso aos nossos clientes, neste sentido, pedimos imensas desculpas por esta situação. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo e voltar a conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, Equipa Amaterasu	Thanking Explanation Self-promotion Apology Invitation for a new visit
42	Visitei este restaurante hoje, com muita expectativa, pelos comentários que li sobre o mesmo. No entanto, fiquei bastante desiludida com o serviço prestado bem como com a qualidade das peças servidas. Pedimos menu all you can eat, para duas pessoas e, apesar de já não estarmos a contar com qualidade de excelência pelo tipo de menu que é, contávamos com mais variedade de sabor e ingredientes, algo que não tivémos. Sinceramente, já comi melhor e com melhor serviço em todos os outros restaurantes de sushi que já visitei com este tipo de menu. Empregados lentos e pouco eficientes, (talvez também pelo pouco pessoal existente na casa que até é grande) serviço lento no geral (esperámos 40 minutos para comer) e mais 20 para a repetição, que pedimos que fosse mais variada, mas que infelizmente não foi. Provavelmente não irei voltar.	Ana Catarina, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião e pela franca apreciação. Lamentamos que a sua experiência no Amaterasu não tenha sido positiva e esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la, deixando-a impressionada. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Invitation for a new visit
43	Fiquei muito desiludida com a experiência do all you can eat no Amaterasu. Relação preço-qualidade péssima. O arroz era empapado e enjoativo e o peixe não me encheu as medidas. A diversidade era muito pouca. O serviço muito fraco, pouca simpatia e o tempo de espera cada vez maior, chegando ao ponto de ter de esperar 30 minutos por 8 peças de sashimi quando o restaurante estava praticamente vazio.	Marcela Pires, lamentamos imenso que a sua visita não tenha sido positiva. Para nós, a qualidade dos nossos produtos e a excelência no atendimento são critérios fundamentais, assim, lamentamos imenso que a experiência não tenha sido satisfatória neste sentido. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la, surpreendê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking

44	Este era o meu sushi preferido, até um dia ter ficado uma hora inteira sem nos ser servido nada. Tínhamos pedido o menu all you can eat e, passados 30 minutos perguntei a uma das empregadas se se passava algo, pois ainda não me tinham servido nada. A resposta que obtive foi Zero! Realmente foi falar com os colegas mas não me chegou a transmitir nada. Quando decidimos que já era uma falta de respeito/desprezo, levantámo-nos para pagar o sumo e a água. A empregada não tentou sequer resolver o problema, ficou bastante óbvio que eramos apenas só mais duas pessoas. Percebo que, por algum motivo o serviço estivesse atrasado, mas não aceito a frieza com que fomos tratados ao mostrarmos que iam embora cheios de fome. Apenas se justificou dizendo que o sushi é feito no momento...sugiro, então, que pensem sobre a vossa gestão do restaurante que naquele dia, claramente não funcionou. Cheguei a ver pessoas a olhar para as outras mesas de modo a ver se já tinham sido servidas. Tenho muita pena porque este era o meu sushi de eleição, mas felizmente há muita mais oferta com qualidade e onde nos sentimos bem-vindos.	Sara Ramalhete, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. No dia da sua visita surgiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos e dificuldades no serviço. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento atencioso aos nossos clientes, neste sentido, pedimos imensas desculpas por esta situação que não é de todo habitual. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e voltar a conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, Equipa Amaterasu	Thanking Explanation Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit
45	Só não dou a pior pontuação por o staff ser simpático e o espaço ser bonito. Fui ontem (4ª feira) com o meu namorado ao Amaterasu pela primeira vez e será a última. Reservámos mesa atempadamente para as 20h e pedimos o "All You Can Eat" que o restaurante disponibiliza de 2ª a 4ª por 19 euros. Veio a primeira tábua de sushi (a da foto) e estava tudo bom de sabor, apesar de as peças virem um pouco mal cortadas. Quando pedimos novamente fomos de imediato informados que já tinha terminado e que só podíamos escolher peças já apresentadas. Lá pedimos o que gostámos mais e veio uma tábua um pouco mais pequena e quase igual, mas com coisas que tínhamos dito especificamente que não queríamos como as peças picantes e sem outras peças que queríamos. Por fim, pedimos mais 10 peças para terminar e ficámos chocados com o sabor do sushi: péssimo! O peixe sabia muito mal, não parecia minimamente fresco. É até perigoso servir comida assim! Resumindo, a variedade e a qualidade do "All You Can Eat" são uma vergonha para um restaurante que pede os preços que este pede, não sei como será se pedir à carta nem irei voltar para experimentar. É um restaurante que vive das aparências e que não vale o dinheiro de todo. Aconselho o Arigato no Campo Pequeno ou o Sushi Factory em Alcântara para quem quiser desfrutar de bom sushi a preços semelhantes.	Raquel Simões, lamentamos que a sua visita não tenha sido positiva. A opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, neste seguimento, vamos ficar atentos às questões que identificou e procurar melhorar. Relativamente à questão do peixe, a qualidade da nossa oferta é prioritária para nós, assim, garantimos que o nosso peixe está sempre fresco. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Apology Deny problem Invitation for a new visit Thanking
46	Sinceramente, uma desilusão. Começou bem, empregados a serem atenciosos, mas a partir daí foi a descer a pique. Entregam antes dos menus uma entrada de cenouras cruas com molho. Pensámos que seria covert normal, até que nos dão o menu onde, na primeira página, está escrito em letras grande "tudo o que não pedir para a mesa não será cobrado". Criou-se a expectativa que teria sido oferta, mas foi uma forma de cobrarem mais um produto no final de forma triste (questionados sobre porquê que levavam à mesa um produto e tinham isso escrito no menu, a reacção foi apenas de vermos a vergonha na cara em alguém que cobra desonestamente). Explicaram-nos que seria melhor o all you can eat só se tivéssemos com muita fome, que seria melhor um combinado caso não tivéssemos. Como tínhamos ido pela opção do menu à descrição, pedimos isso e pedimos de entrada uma sopa amaterasu miso e um temaki. Demorou cerca de 15 minutos a chegar à mesa, com as bebidas ao mesmo tempo. A sopa valeu o preço cobrado, o temaki questiona-se bastante os €5.7. Já para chegar o all you can eat, que tem qualidade igual a tantos outros restaurantes de Sushi médios, demorou 35 minutos. Várias desculpas de "casa cheia" e "muitos clientes". Lá chegou o sushi. Acabado, para pedirmos mais demorou mais 20 minutos para chegarem 6 peças - nem eram as que tínhamos pedido... Copos a partirem-se, casa com muito pouco pessoal para o trabalho, saímos com uma conta de €50 para duas pessoas (e as bebidas foram água e uma coca-cola). Tanta que era a vontade de conhecer e experimentar este restaurante, mostrou-se apenas mais um na enorme oferta no género. Ao menos uma certeza: mais vale ir a outros.	Manuel Machado, lamentamos que a sua visita não tenha sido positiva. A opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, neste seguimento, vamos ficar atentos às questões que identificou e procurar melhorar. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Apology Invitation for a new visit Thanking
47	Chegamos ao restaurante a uma terça-feira às 22h para jantar. Disseram que já não conseguiam servir mais jantares naquele dia, sem mais explicações. A cozinha supostamente fecha às 23h30... Fomos ao restaurante ao lado o Sublime onde a comida é boa e o atendimento sempre impecável. Não ficamos com vontade de voltar a experimentar.	João Magalhães, Em nome do Amaterasu pedimos as nossas sinceras desculpas. Contudo, não podemos deixar de lhe dizer que esperamos que da próxima vez que vier cá terá, certamente, uma experiência diferente. Obrigado, Amaterasu.	Apology Promise of change Invitation for a new visit

48	Serviço Absolutamente Inaceitável A comida chegou rápido e com qualidade razoável, mas nada extraordinário. Depois de terminar a primeira ronda do menu "all you can eat", passei os 6 minutos seguintes à espera que o "meu empregado" de mesa acabasse de flirter com as clientes que estavam sentadas ao meu lado, para eu poder pedir a minha próxima ronda. Eu percebo que o rapaz é muito jovem mas tem de respeitar o tempo dos clientes.	Steph, muito obrigado pela partilha de opinião. Desde já, pedimos imensas desculpas pelo sucedido. Ficamos bastante decepcionados por saber que não teve um momento agradável no Amaterasu. Iremos reunir-nos com a equipa da sala, procurando compreender o que aconteceu. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-lo. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Express feeling Promise of change Invitation for a new visit
49	2,5/5 : Sushi bom, fresco, mas sem grande variedade- 6.5/10. Infelizmente foi tão lento que demorou 1:20h a chegar, num grupo de 4 pessoas... Serviço medíocre. Não voltarei.	Tiago Varella-Cid, os nossos clientes são o nosso maior tesouro e ficamos bastante desapontados quando verificamos que perdemos um deles. Pedimos imensas desculpas por todos os aspectos negativos que verificou durante a sua refeição, os quais esperamos que não voltem a acontecer. O nosso objetivo é proporcionar um bom momento a cada cliente e deixá-lo satisfeito, impressionado e com desejo de voltar, assim, esperamos que consiga dar-nos uma outra oportunidade e que visite novamente o nosso espaço. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Express feeling Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking
50	Atendimento péssimo por parte de uma das colaboradoras, que no final até "gozou" por um grupo de amigos querer dividir a conta. Sushi bom em termos de qualidade, fraco em termos de diversidade.	André Dias, muito obrigado pela partilha de opinião. Lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva. Iremos reunir-nos com a equipa da sala, procurando compreender e resolver a situação. Esperamos ter a oportunidade de recebê-lo novamente e deixá-lo surpreendido. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
51	Muito bom sushi, sugere qualidade na aquisição e confecção. Perde pelo péssimo atendimento. Da última vez estivemos (3 pessoas) a aguardar duas horas para nos servirem o pedido. Tivemos mesa assim que entrámos e nem assim nos apresentaram a entrada, o vinho... que pedimos logo. Muito desorganizados e com muito pouca consideração pelos clientes. Lamentável.	Anabela Gonçalves, ficamos contentes por saber que ficou satisfeita com o nosso sushi, contudo, lamentamos que o tempo de espera tenha sido excessivo. No Amaterasu procuramos proporcionar sempre um atendimento simpático e atencioso aos nossos clientes, neste sentido, lamentamos imenso que a sua experiência não tenha sido positiva neste aspecto. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la e conquistar a sua confiança. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Express feeling Apology Self-promotion Thanking Invitation for a new visit
52	Fui jantar com uma amiga na passada 6f, escolhemos este restaurante por ser bastante falado, e como amantes de sushi ambas quisemos experimentar. Espaço acolhedor, sossegado, bem decorado, muito tranquilo para desfrutar de uma refeição a dois ou com amigos. Pedimos uma sangria de maracujá, divina! E um combinado uma vez que há 6f não têm o all you can eat disponível. O sushi estava divino, boas fusesões, adoramos! Quanto a sobremesa, a minha amiga é alérgica ao chocolate pelo que optamos por dividir um cheesecake, que questionamos primeiro ao funcionário se não tinha chocolate, ao qual ele respondeu que não, qual o espanto quando começamos a comer que começamos a sentir um trave a chocolate. Questionamos de imediato é só aí é que o funcionário foi confirmar com a cozinha e afinal tinha chocolate branco. Uma situação desagradável pois a minha amiga teve de imediato que tomar medicação e por sorte apercebemos-nos ao início, porque caso assim não fosse poderia ter corrido mal. Apelo mais a sensibilidade dos funcionários quanto a este tipo de questões!	Filipa Claro, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência. Pedimos imensas desculpas pelo erro ocorrido. Vamos reunir-nos com a equipa da sala e garantir que não volta a acontecer. Esperamos ter a oportunidade de voltar a recebê-la. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
53	O meu restaurante de sushi preferido hoje desiluiu-me muito. Depois dos cogumelos de entrada (maravilhosos como sempre) seguiu-se uma espera de mais de uma hora por uma tábua de sushi. Entre os cogumelos e a tábua vi clientes a ir embora revoltados com a espera, vi mesas que chegaram depois de mim a serem servidas... tudo errado. Enquanto escrevo espero por nigiris e sashimi.	Rui Pedro Soares, muito obrigado por partilhar connosco a sua experiência. No dia da sua visita surgiu um contratempo que dificultou gravemente o serviço, provocando sérios atrasos. No Amaterasu procuramos proporcionar o máximo de conforto aos nossos clientes, neste seguimento, pedimos imensas desculpas por esta situação que não é de todo habitual. Relativamente à questão que identificou do serviço não seguir a ordem de chegada dos clientes, este ponto encontra-se relacionado com a natureza dos pratos, pois estes são confeccionadas em zonas diferentes e eventualmente poderão demorar menos tempo. Porém, compreendemos totalmente a sua apreciação. Esperamos ter a oportunidade de continuar tê-lo como cliente e proporcionar-lhe bons momentos. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Explanation Self-promotion Apology Invitation for a new visit
54	Honestamente, tenho muita pena em dar esta avaliação, mas a minha experiência ontem neste restaurante foi mais negativa do que positiva. É lógico que em véspera de feriado os restaurantes estejam mais cheios, pelo que a nossa reserva foi feita para as 21h40. Chegamos ao restaurante por essa hora e tivemos que esperar cerca de 45 pela mesa, o que, com reserva, é absolutamente lamentável! Evidentemente que há uma péssima gestão das reservas pois se não conseguiam assegurar a reserva, mais valia terem dito de antemão! O sushi é realmente muito bom, o peixe é fresquíssimo, mas depois de todo o tempo de espera pela mesa, mais o tempo de espera pelo sushi, soube a pouco! Para complementar o combinado, fizemos mais um pedido e, na minha opinião, a refeição acabou por sair um pouco mais cara do que deveria, sobretudo depois um serviço caótico!	Camila Bento, muito obrigado por partilhar connosco a sua opinião. Após uma reunião com a equipa da sala, verificamos que no dia da sua visita surgiu um contratempo que dificultou a gestão de reservas, provocando alguns atrasos. No Amaterasu procuramos proporcionar o máximo de conforto aos nossos clientes, neste seguimento, pedimos imensas desculpas por esta situação que não é de todo habitual. Esperamos ter a oportunidade de recebê-la novamente para que desfrute de uma ótima refeição. Muito obrigado pela sua opinião, equipa Amaterasu	Thanking Promise of change Explanation Self-promotion Apology Invitation for a new visit

55	Para primeira vez fiquei desiludida ! O ambiente mais parecia que estava na feira da ladra !! Desejosa de sair dali o mais rápido possível !! Gostei do sushi não fosse o ambiente voltaria.	Maria de Sá, É uma pena não ter gostado do ambiente. Contudo, ficamos satisfeitos por ter gostado do sushi. Obrigado.	Express feeling
----	--	---	-----------------

Restaurant: Arigato - Campo Pequeno; Time Period: January 2015 - February 2020; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
56	Fui ao Arigato Campo Pequeno em regime rodízio ao jantar, que digamos que não é nada barato. Mas não me importo de gastar bom dinheiro em bom sushi... O problema é que o sushi não era nada bom. Para além dos empregados esquecerem-se de nos trazer o que foi pedido mais de 3 vezes, traziam a comida errada. Quando de facto traziam, o sushi sabia todo ao mesmo, fosse salmão atum ou robalo. Em relação às peças, a variedade era pouca, do sushi mais básico que já comi. Não me importaria que fosse básica se o peixe e o arroz fossem frescos, mas notava-se que eram peças que sobraram do buffet do almoço e que foram guardadas numa caixa. Chegaram a servir-me peças que normalmente não se servem no sushi, nomeadamente a parte do fim do rolo do sushi. Qualquer sushi mais barato tem mais sabor e qualidade que este. Por 25€, que foi o que gastei, teria ido a um Edo Sushi comer um especial do chefe com ingredientes variados, frescos e de qualidade. Não voltarei a este estabelecimento e não recomendarei a ninguém. Muito, muito desiludida. Para não falar que exploram os empregados... Vê-se que são todos imigrantes, mal falam português e dormem nos sofás e cadeiras do restaurante durante a tarde, até começarem a servir... É só o lucro que interessa??? Na imagem vê-se uma peça de atum que estava claramente imprópria para consumo. O yakisoba vinha todo partido e queimado, como se fosse raspas do fundo da panela e sabia mal. Saí deste jantar muito enjoada. Não tenho mais a acrescentar.	Olá Ana Mestre, lamentamos que a sua experiência não tenha correspondido à sua expectativa. Os pontos descritos não estão de todo de acordo com a qualidade e nível de serviço para os quais trabalhamos no Arigato. Procuramos sempre proporcionar o melhor aos nossos clientes e para isso as nossas peças são feitas no momento garantindo assim a máxima frescura e qualidade sem os reaproveitamentos que refere. Como grupo estruturado que somos podemos garantir-lhe que todos os procedimentos legais são cumpridos e respeitados.	Apology Promise of change Self-promotion Deny problem
57	há alguns anos que vou a este restaurante e acho que está cada vez pior, porem o serviço no dia 14/2 (dia de namorados) foi péssimo as peças pareciam de uma casa de sushi reles, sem sabor nenhum, o arroz que mais parecia ser de plástico, o peixe era tudo menos fresco, a variedade de peças também era muito reduzida, ao jantar demoraram tanto passar com as peças que desisti e vim embora, muito triste, já vi melhores dias	Olá Fábio Lopes, lamentamos a sua experiência, a nossa prioridade é sempre a satisfação dos nossos clientes e para isso mantemos o nosso peixe sempre fresco. Iremos reportar o seu comentário internamente para saber se algo atípico ocorreu neste dia. Obrigado.	Apology Self-promotion Deny problem Promise of change
58	Tendo em conta a qualidade que estava à espera... a refeição tornou-se de facto uma grande decepção. O peixe não estava fresco sendo que o atum pecava ainda mais pela falta de qualidade. Depois, há que entender bem o conceito de sushi fusão. Não basta misturar ingredientes tais como sapateira e batata doce e chamar-lhe fusão... não! Simplesmente não combina. Quanto ao serviço, os colaboradores esforçam-se por agradar e serem simpáticos mas o tempo que levam para servir e passar com mais peças... torna-se frustrante. Não sei se é técnica para passar a fome e os clientes comerem menos, ou não. Sei que estraga completamente a experiência de jantar sushi e termina numa grande desilusão. Sim, o Arigato já foi bom... mas hoje em dia, deixa a desejar. Passem o valor do rodízio para metade do atual, e aí sim, talvez justifique a qualidade do que servem.	Olá Pedro Pires, obrigado pelo seu feedback.	Thanking
59	O pior sushi que comi nos últimos tempos... Não acho correto chamar sushi fusão a uma mescla de arroz com cenouras, morangos, banana, marmelada, batata doce, etc! Claramente que quem fez o sushi nunca provou a combinação! Parece feito por um miúdo de 5 anos a misturar todos os ingredientes que encontrou na cozinha. O peixe não era fresco, sendo que o atum cheirava e parecia podre! Cuidado se forem a este restaurante. A minha última experiência tinha sido neste restaurante há uns anos atrás e está completamente diferente. Intragável! Apenas as gyosas eram comestíveis. Um restaurante a nunca mais voltar...	Olá Luís Augusto Alvarenga, muito obrigado pelo seu feedback. O nosso restaurante possui uma vasta variedade em sushi de fusão como sushi tradicional, procuramos sempre trazer novidades e qualidade aos nossos clientes, a ressaltar que o nosso sushi é totalmente fresco. Lamentamos que para si não tenha sido uma experiência a repetir. Obrigado. :)	Thanking Self-promotion Deny problem Apology

60	Mau Experiência horrível! Nem sei por onde começar! Basicamente o restaurante funciona em regime de buffet ao almoço e rodízio à noite. Os funcionários não tiveram problemas em admitir que o rodízio consiste em ir buscar as peças que sobram do almoço. Prova disso foi o facto de todas as peças estarem semi-quentes e nada frescas. Ainda sobre a qualidade da comida, todas as peças tinham basicamente o mesmo sabor, tirando aquelas que causa davam vontade de cuspir, como os gunkans com sapateira ou os ninguiri de atum que estavam mais secos que uma barragem em pico de seca. Em relação ao espaço, muito barulhento e as mesas são super desconfortáveis. O único ponto positivo é a simpatia dos empregados. Para terminar, 26€ a cada um por rodízio mais uma jarro de sangria. Não recomendo.	Olá Paulo Proença, Obrigado pelo seu comentário. O nosso sushi é fresco e são confeccionados no momento. Quer na hora do almoço, quer no jantar, procuramos sempre manter a variedade nos nossos pratos. Iremos comunicar internamente para saber se algo atípico ocorreu neste dia. Lamentamos a sua experiência.	Thanking Deny problem Self-promotion Promise of change Apology
61	Serviço péssimo, comida sempre a acabar no buffet e a qualidade da comida deixa muito a desejar, assim como o sabor da mesmo	Olá Frederico Raimundo, Obrigado pelo seu feedback, vamos analisar com a equipa o que possa ter ocorrido na data do comentário.	Thanking Promise of change
62	Tendo em conta o preço, a qualidade fica muito aquém das expectativas. O buffet é muito fraco, a diversidade é pouca e o arroz não tem sal. Esperava muito mais de um sushi que tem tanta fama. Experiência a não repetir	Olá Bruna Zacarias, Lamentamos a sua experiência, iremos reportar o seu comentário internamente. Obrigado.	Apology Promise of change
63	Horrível! Fui jantar e pedi o menu degustação.. péssimo Serviço muito mau e gastei 22€ para comer 10 peças. Sinceramente, acho que a organização está muito mal feita pois não fui a única a queixar me nesta noite. Não recomendo	Olá Carolina, vamos avaliar avaliação agora apontada ao serviço.	Promise of change
64	Fui à hora de almoço experimentar o buffet, que me tinham recomendado, talvez por ser buffet, e não estar acostumada, não gostei. Foi provavelmente o pior sushi que já comi na vida, combinações que não ligavam bem e a qualidade... convenhamos que relação preço-qualidade é má... pelo que duas pessoas pagam num buffet já comi melhor em restaurantes de sushi com qualidade. As peças via-se que não eram frescas, que estavam em exposição há muito tempo e o peixe de má qualidade... Parecia um verdadeiro fast food de sushi... a não repetir.	Cara Leonor, Obrigado pela sua opinião. O nosso sushi é fresco e o conceito assenta no sushi de fusão, daí algumas combinações parecerem improváveis, aos sabores tradicionais do Japão juntamos sabores do Perú ou por exemplo da Índia. Daí um dos nossos claims há mais de dez anos...é "primeiro estranha-se, depois entranha-se" Convidamo-la a experimentar com mais calma o nosso menu de degustação (all you can eat), servido aos jantares. cumprimentos Arigato	Thanking Deny problem Explanation Suggest Invitation for a new visit
65	Fomos dar ao Arigato porque era tarde para marcar mesa em qualquer restaurante de sushi e lembrámo-nos deste, há anos que não ia lá, era um all-you-can-eat com bastante qualidade para o género. Foi um desilusão. Parece ter mudado de gerência. Hoje é um rodízio, vão trazendo à mesa, mas esse não é o problema. O problema é mesmo a qualidade da comida ter decaído a pique. É para esquecer, mas não esquecer o suficiente para voltar. O serviço não foi mau e o atendimento muito simpático.	Caro Hugo, Muito obrigado pelo tempo despendido no envio do seu comentário, lamentamos que a sua experiência no Arigato não tenha ido de encontro às suas expectativas. cumprimentos ARIGATO	Thanking Apology

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
66	Sushi de baixa qualidade, com pouca variedade de peças. O peixe não estava fresco. O facto de ser buffet não contribui para a qualidade das peças.	Olá Filipa Russo Francisco, procuramos sempre manter a qualidade e frescura em nossas peças, iremos reportar o seu comentário para saber se algo atípico ocorreu neste dia, obrigado.	Self-promotion Promise of change
67	Péssimo atendimento, desorganizado, super demorado e uma total despreocupação com o cliente. Tentam servir o que não interessa, seguido de uma espera demorada na tentativa de fazer o cliente perder a fome e não provocar despesa no "all you can eat". Qualidade do sushi absolutamente miserável comparando com o que outrora era. Última vez aqui.	Olá Zeca Morgado, obrigado pela sua avaliação, convidámo-lo a visitar nos mais uma vez, para uma experiência positiva	Thanking Invitation for a new visit
68	Cheira-me q já se começa a banalizar o sushi...e tenho muitas dúvidas q no país do sol nascente esta ocidentalização da cozinha do cru se faça desta rigorosa maneira.... Acresce a displicência do serviço e a técnica do impingir rolos de arroz pra justificar o débito final... Fiquei na dúvida se estamos em Tóquio, no país das touradas contestadas ou na terra do Bolsonaro em chamas...oi !!!???...cadê o sushi ? O sushi tem q servido com distinção, caso contrário, venha a sopa da pedra !!!... Bom, bom...só as tempuras de vegetais e o sashimi.... Podem ir...eu não volto !!!	Olá João Diogo Álvares Pereira, no que reporta à gastronomia, o Arigato posiciona-se como cozinha de fusão, pelo que percebemos o distanciamento das raízes tradicionais apontado. Obrigado por este comentário.	Explanation Thanking
69	Infelizmente a minha classificação terá de ser negativa. Tem vindo a piorar! Serviço lento e pouco profissional. Peças básicas e finalizadas de qualquer forma. As mesas mais parecem uma tasca, sem qualquer resguardo para os pratos! 3 pessoas com 2 coca cola se 1 água= 60€! Já teve melhores dias e não tarda...	Caro Mário, Muito obrigado pelo tempo despendido no envio do seu comentário, lamentamos que a sua experiência no Arigato não tenha ido de encontro às suas expectativas. Fazemos de tudo para proporcionar bons momentos aos nossos clientes. Cumprimentos ARIGATO	Thanking Apology Self-promotion

70	Não é dos melhores restaurantes de sushi. As peças têm combinações esquisitas e o peixe não é o mais fresco. As peças são feitas e depois deixadas no balcão durante horas. Prefiro o outro sistema de menu de degustação onde nos trazem o prato com as peças para a mesa e assim é garantida maior frescura nas peças. Atendimento simpático mas com sistema de reservas duvidoso (liguei a dizer que ia chegar atrasada e disseram-me que o sistema informático da a mesa a outras pessoas após 15 minutos de tolerância, quando chegamos estava uma mesa de 7 pessoas com reserva para as 8:30. Eram cerca das 21h e as pessoas só chegaram a essa hora, pelo que esse sistema de facto so deve funcionar para algumas pessoas). Não vou voltar.	Bom dia. As nossas combinações de sushi assentam, no conceito de sushi de fusão. Misturando sabores de várias regiões com o factor dominador que é o sushi. Obrigada pelo alerta feito quanto às reservas, vamos verificar as informações que foram dadas. Cumprimentos Equipa Arigato	Explanation Promise of change Thanking
71	Cada vez sigo menos as avaliações do zomato, precisamente por situações como esta. 4.2 é uma boa pontuação, apetecia-nos ir a um japonês e lá vamos nós. 'Menu de Degustação' 19,80€. Bem... que pobreza, há muito tempo que não tinha o azar de ir parar a um sushi tão mau, em que tudo o que me consigo lembrar é das peças que iam sendo trazidas pelos empregados com iguarias tão variadas como uramakis com morangos e maçã, arroz com tinta de choco, and on and on and on.. está tudo dito não é? Saímos de lá com fome porque não conseguimos comer quase nada do que nos foi trazido à mesa e já só queríamos ir embora. Só dou 2 pela simpatia dos funcionários. Com vinho sai de lá com uma conta de 27,50€ e até tive vontade de chorar , foi o dinheiro mais mal empregue dos últimos tempos.	Bom dia. As nossas combinações de sushi assentam, no conceito de sushi de fusão, tendo sempre o peixe como base. Gostamos de proporcionar uma boa experiência aos nossos clientes, pelo que sugerimos dar mais uma oportunidade ao Arigato do Campo Pequeno. Cumprimentos Arigato	Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
72	O espaço é bastante bonito ficar dentro do campo pequeno ajuda muito.A sushi tem uma boa relação preço - qualidade . No entanto penso que os empregados podiam ser mais simpáticos e disponíveis. E nesta minha terceira visita o meu almoço ficou a meio e deitou por terra a ideia positiva que tinha deste restaurante.Dado que a meio do almoço deparamos-nos com uma barata a passear pela nossa mesa e pelo prato do meu colega !!!!!!!!!!!!!.Depois de uns momentos de pânico, matámos a barata com um guardanapo e entregamos o guardanapo a uma empregada que nem desculpa pediu . Como é óbvio o meu almoço terminou por ali, fui á caixa para pagar e informei a empregada do sucedido, essa sim disse me que não era algo que acontece-se muito?! e pediu desculpa.Tão breve não volto a este restaurante o que é pena porque em relação ao sushi tinha uma ideia positiva, mas agora a ideia e a imagem que vem á cabeça é outra .	Olá Catarina. Temos efectivamente muita pena que, já conhecendo o espaço, tenha ficado com esta ideia menos positiva devido ao acidente que descreve. É nossa extrema preocupação a questão do controlo de pragas que fazemos regularmente e muito mais vezes do que a lei exige. (Estamos 100% disponíveis a enviar todos os comprovativos nesse sentido). Reconhecemos o quão desagradável é esta questão para a restauração em geral mas preocupa-me ainda mais a forma como os nossos colaboradores (um pelo menos) não souberam lidar com a situação. Aqui ficam as nossas formais desculpas e esperamos que consiga voltar a visitar-nos pois trabalhamos todos os dias com o máximo rigor, cumprindo todas as exigentes regras que trabalhar com Sushi exige e com a máxima atenção pela nossa matéria prima. A situação dos funcionários já foi vista internamente. Obrigado.	Express feeling Self-promotion Apology Invitation for a new visit Promise of change

Restaurant: Boa-Bao; Time Period: April 2017 - January 2020; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
73	Vegetarians BEWARE!!! We ordered a vegetarian Pad Thai but something definitely seemed off. Either the cook used fish oil/sauce or cooked it in a pan which had fish oil/sauce. Food smelled unusual. Despite bringing this to the host, they insisted that there is nothing wrong with the dish. Even after requesting them to smell or taste it, they didn't do either nor did anything to fix the situation. This is NOT a vegetarian friendly restaurant and I highly recommend you to consider some other place instead.	Dear, Parth. First of, thank you for checking-in and for leaving us your feedback. We give our heart and soul to provide the most authentic experience we can. We work very hard to translate our respect for Asian food and culture in all our food options that are made with the freshest ingredients by experienced chefs. Also, we do our best to please and accommodate every single one of our different passengers (with the option of an allergies menu, a gluten free menu and of course, a vegan menu). With that said, our warning of cross contamination is placed in every menu because, even though our team is extremely careful, it's important to mention that any restaurant that prepares all its dishes in the same kitchen has an obligation to warn of the possibility of cross contamination. We are not sure if this was the case. As for the Pad Thai, we do have 3 different versions: one with shrimp, the vegetarian (with tofu, egg and without fish sauce) and the vegan (with tofu and without egg or any animal product). We talked to the manager on site that day, and the version that you order was the vegetarian one (without any fish oil or sauce). We guarantee that the dish chosen was vegetarian, and we can only apologize that the flavor was not to your liking. Normally, it is our policy, should there be something about the dish that isn't to our clients liking, that the dish be replaced by a new one and we're sorry if this wasn't the case. Again, we strive to offer the best experience possible and we're sorry that your visit with us didn't meet your expectations. We hope you have the chance to live a more positive one, next time. Thank you, the Boa-Bao team.	Thanking Self-promotion Explanation Promise of change Apology Deny problem Invitation for a new visit

74	<p>Tenho muita pena, sempre ouvi falar muito bem deste local, e foi das maiores desilusões de restaurantes.</p> <p>Éramos um grupo de 7, uma pessoa estava atrasada, expliquei a situação e deixaram-nos entrar com a condição de não fazermos "ronha" a pedir a comida e a bebida. A simpatia já não foi espetacular. Assim fizemos, começámos a pedir as entradas e desde o pedido até às entradas chegarem à mesa, foram 4 vezes à mesa questionar o que queríamos para prato principal, no qual referimos que primeiro queríamos provar as entradas que ainda nem tinham chegado à mesa. Juntamente com as entradas voltaram a questionar. Começámos a reparar que a marcação cerrada era só à nossa mesa, tentámos ignorar. Pedimos para repetir as entradas, uma vez que nem toda a gente tinha provado, em que uma colaboradora disse que não havia problema. Enquanto esperávamos novamente, mais 3 vezes vieram chataer-nos num prazo de 5/6 minutos. Quando confrontámos o colaborador do estabelecimento que nos veio, pela vigésima vez em 30 minutos perguntar o que queríamos para o prato principal, pedimos justificações pela forma que estávamos a ser tratadas, em que a resposta foi "política da casa". Chegou o chefe de sala, que estava a pedir, claramente, aos colegas para nos fazer marcação cerrada, e pior ainda, a arrogância e a falta de noção que estava num restaurante e não numa maratona a correr, começou a rir-se na nossa cara e nem um pedido de desculpa. Pedimos o livro de reclamação pela falta de respeito que sentimos, e o chefe de sala ainda foi para o canto conversar sobre nós com os colegas. Conclusão, uma falta de respeito, uma falta de humildade e gosto de servir bem o cliente, a nossa amiga nem entrou no restaurante, ficámos pelas entradas e saímos. Um sítio que jamais recomendo pelo Staff.</p>	<p>Joana, antes de mais, queremos agradecer-lhe por ter tirado um pouco do seu tempo para nos deixar o seu feedback. Todos os elogios e todas as críticas que recebemos são factores importantes para ajudar a nossa equipa a melhorar de forma contínua, pelo que são sempre recebidos com a nossa maior atenção. No Boa-Bao procuramos proporcionar a melhor experiência possível a todos os "passageiros" que embarcam connosco e acreditamos que uma boa experiência não passa apenas por oferecer boa comida mas também através de um bom ambiente e um atendimento de excelência para que todos os que viajam connosco, se sintam sempre bem-vindos e em casa. Simpático e profissional são dois dos elogios que, por norma, fazem parte das críticas que nos escrevem e pelos quais somos bastante conhecidos. Para assegurar a experiência que temos como objectivo oferecer, existem algumas regras da casa como por exemplo, apenas sentar um grupo quando todos os membros estão presentes. Esta regra foi implementada para evitar situações - que já nos tinham acontecido anteriormente - de pessoas que guardavam mesas enquanto esperavam por outros membros. Como deve imaginar, para quem espera à porta é muito injusto ter mesas vazias no restaurante e ter o seu tempo de espera aumentado, por serviços pendentes que aguardam a chegada de pessoas. Na sua situação, quebrámos uma regra (algo que não deveria ter acontecido) e pelo que percebemos pela sua crítica e pelo que nos foi comunicado no próprio dia pelo Gerente do restaurante, não levámos essa quebra até ao fim. A partir do momento em que aceitámos sentar a sua mesa, não deveríamos ter feito qualquer tipo de pressão sendo que a nossa equipa deveria ter agido de forma mais paciente e lamentamos tal não ter acontecido. Esta situação não reflecte, de todo, a forma como operamos e aproveitamos esta oportunidade para apresentar as nossas sinceras desculpas. Temos muito orgulho em todo o staff que faz parte do Boa-Bao e que diariamente se dedica a receber e guiar todos os que nos visitam. Internamente já foi discutida esta situação, para, como referimos anteriormente reforçar que agiremos de forma diferente em situações futuras. Esperamos que numa próxima oportunidade a possamos conquistar. Obrigada e até breve, a equipa Boa-Bao.</p>	<p>Thanking Self-promotion Explanation Apology Promise of change Invitation for a new visit</p>
75	<p>We were really excited about trying this place out but unfortunately did not get a chance to. We did not expect what we'd read online in their reviews would actually happen with us. We waited for about 45 minutes for a table for 3 (two adults and a child) - which is fair, no problem there. Then after 45 mins, miss tells us we're next in line. Yay! We read the menu outside and decide what we're going to eat. Then miss comes in and tells us they have 12 tables for 3 but we're going to have to wait for 20 more minutes cause it's tricky for them to seat a child. I am not sure what that means so I called miss again. She did her thing on her screen for a bit and announced her colleague was right, we'll have to wait longer. We went there knowing they do this, still not think it was real. Be apparently it is. We're trying to not take this personally but can't help but feel we were treated unfairly.</p>	<p>Dear Priyanshigoyal. Thank you for taking the time to report your experience. After carefully revising it with our team, we would like to apologize for what happened since it isn't a reflection of our daily practices when receiving the guests that choose to visit us at Boa-Bao. In this case, the first host that received you was aware that you were with a child and therefore advise the team to prepare the next table available for you and your family (since it is our policy to give priority to guests accompanied by children). However, the second host was not informed that the table that was being prepared was destined to you and therefore she wrongly informed that you would need to wait longer - There were not 12 tables for 3 available, but 12 groups of 3 people waiting to be seated as well. This was the result of a lack of communication within the team and we are very sorry about this situation. It is truly a disappointment to hear you didn't had the chance to enjoy your meal and that you went home feeling we treat you unfairly. Boa-Bao is open since March 2017 and we are repeatedly praised by our service. We welcome everyone at the restaurant and work very hard to provide our guests the best experience possible so we really feel sorry about this. We hope to have another opportunity to receive and serve you and your family and show you we genuinely care about our guests. Please contact us at ola@boabao.pt. We would like to personally apologise. Thank you, the Boa-Bao team</p>	<p>Thanking Apology Explanation Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit Request a new contact</p>
76	<p>Not friendly for Portuguese standards. We were a group of seven but only four had arrived. Even with a clearly empty restaurant, they didn't let us sit until more were present. Furthermore, we had a small birthday cake and they didn't let us open it (it's a very common thing to do this in Portugal). The food is ok, but it is overpriced and if you are looking for a genuine Portuguese service, you are not going to find it here. A clear tourist grab.</p>	<p>João, thank you for sharing! Indeed, we do not seat groups until all members are present at the restaurant. We understand it might seem unpleasant on your side but we cannot predict how long will take for the rest of the people to arrive and we can't ask other clients to wait while there is a table that isn't complete. Unfortunately we had to implement this in our policy to be fair to all clients. Regarding the situation with the birthday cake, we are not allowed by law to have food that isn't cooked at our restaurant. However, in these situations, you can speak to our managers and ask if one of our desserts can be served with candles our some kind of special element for you to use as a birthday celebration. We are proud to say that in the (almost) 2 years since we are open, we received mainly Portuguese clients. We welcome everyone and work everyday to offer all our guests the best experience possible. Thank you, the Boa-Bao team</p>	<p>Thanking Explanation Suggest Self-promotion</p>

77	Nada a apontar em relação à comida. Estava ótima. Mas efectivamente parece que ir ao restaurante em número ímpar é um incómodo. Fomos três e chegamos pelas 19h por forma a evitar filas e esperas. Com ainda imensas mesas vagas sugerem uma de duas mesas. Ou uma mesa de dois no fundo do restaurante com o terceiro elemento a olhar para a parede (de castigo??) de costas para todo o restaurante ou uma mesa onde o terceiro elemento fica no corredor para a cozinha com vista para a separação de orgânicos que acontece dentro da cozinha. Será que era assim tão inconveniente sentar as três pessoas em duas mesas? Era preciso ficarmos três numa mesa de dois com três pratos, copos, acompanhamentos tudo em cima umas coisas das outras, desconfortáveis, eu no corredor sempre com os funcionários a passarem com os pratos sujos em cima da minha cabeça para os levarem para a cozinha? Lamento esta atitude e gestão por parte do boa bao e dificilmente voltarei. As pessoas fazem fila e esperam para comer no restaurante. O boa bao não precisa disto. Pode perfeitamente pôr os clientes confortáveis e proporcionar uma experiência agradável. Ainda por cima tendo chegado cedo. Foi completamente desnecessário. Lamento.	Sílvia, como o nosso CEO Gregg disse, por norma, somos bastante elogiados pela atenção e cuidado que temos para com todos os "passageiros" que embarcam connosco. Lamentamos que não tenha sido esse o caso consigo e esperamos que possa regressar numa outra oportunidade para que consigamos proporcionar-lhe uma experiência mais positiva. Acreditamos que na próxima visita sairá agradavelmente surpreendida e que esta situação não voltará a acontecer. Muito obrigada e sintase sempre bem-vinda. A equipa Boa-Bao.	Self-promotion Apology Invitation for a new visit Promise of change
78	Tinha tudo para correr bem, mas não correu. Éramos duas pessoas, e chegados à porta levamos com uma profunda má criação da jovem rapariga que tentava dar ares de concierge (não podia ser a chefe de sala, senão seria o fim da macacada). Hiper pretensioso, não vale o que custa. Continuem assim que vão longe!	Filipe, antes de mais, obrigada pela sua visita e partilha. No Boa-Bao procuramos proporcionar uma viagem de descoberta pelo melhor da Ásia a cada "passageiro" que se aventura connosco, desde o primeiro momento de embarque até ao de saída. Lamentamos imenso se a sua experiência não correu de acordo com as suas (e nossas) expectativas. Por norma, somos bastante elogiados pela simpatia e disponibilidade de todos os nossos "hosts" (como pode verificar em todas as nossas plataformas). Acreditamos que a sua experiência foi uma exceção à regra e esperamos que possa regressar muito em breve para que consigamos surpreendê-lo pela positiva. Obrigada e até breve. A equipa Boa-Bao.	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit
79	Overpriced, food was not that good .. did not like it. Too much time to get the bill. Conclusion do not go here And it does not make sense to have to write 140 characters	Rodrigo, we're very sorry your experience at Boa-Bao didn't go according to what you expected. Normally, we are praised by the service, environment and recipes we provide... So hopefully you can come back to live a more positive journey next time. Thank you, the Boa-Bao team.	Apology Self-promotion Invitation for a new visit
80	Já visitei o Boa Bao várias vezes, inclusive sempre fiz questão de apresentar o restaurante a muitos amigos. Infelizmente da última vez que aqui estive a experiência foi péssima. Na altura de deixar o nome com o empregado, o mesmo deixou-me constrangido com a falta de vontade de entender o mesmo. A espera foi de 2 horas e meia, quando inicialmente seria de 1 hora e meia. Quando fomos comer, tínhamos uma pessoa vegetariana na mesa que escolheu um Bao de cogumelos, recomendado pelo empregado que nos estava a atender. Para além de não ter gostado ainda ficou com fome, tendo em conta que estava a contar com um prato principal e o que veio foi uma entrada. Depois de reportarmos a situação ao empregado, o mesmo ainda nos tentou impingir mais um prato para esta pessoa e nada fez para remediar a situação. Manifesto assim a minha insatisfação com o atendimento prestado e recomendo que passem a ter os pratos vegetarianos devidamente assinalados.	Muito obrigada pela sua partilha, Felipe. Ficamos felizes por saber que é um cliente habitual e que desfrutou das duas anteriores experiências connosco, recomendando o Boa-Bao no seu círculo de amigos. Lamentamos ler que, nesta visita, não conseguimos estar a par das expectativas levando a esta sua pontuação negativa. A nossa equipa dedica-se, diariamente, para que todos os que nos visitam possam desfrutar da sua refeição da forma mais positiva possível. Nesta época festiva, recebemos uma grande afluência de clientes, pelo que pedimos desculpa pelo erro na estimativa do tempo de demora. Em relação à questão do Bao e dos pratos vegetarianos, a equipa presente no restaurante tem indicação para sempre questionar se há alguma alergia/restricção para que possamos fazer as melhores sugestões. Temos um menu especial vegan, outro apenas de opções sem gluten e ainda um menu indicado para quem tem algum tipo de alergias alimentares (além da carta habitual). As sugestões são feitas com base nas preferências habituais de outros clientes e ainda a opinião pessoal do membro da equipa mas, naturalmente, nem sempre conseguimos ir ao encontro dos gostos ou preferências dos clientes e só podemos apresentar outras opções para que possam ficar mais satisfeitos. Esperamos que possa regressar, numa futura oportunidade, e voltar a surpreender-se com toda a experiência. Mais uma vez, muito obrigada, a equipa Boa-Bao.	Thanking Express feeling Apology Self-promotion Explanation Invitation for a new visit
81	Empregados muito antipáticos, arrogantes, e se decidir ir contem com muito tempo de espera de entrada e serviço. Poderiam sem dúvida melhorar a organização. Decoração muito gira mas comida consegue o mesmo no	Sofia, lamentamos que tenha sentido que a experiência no Boa-Bao não correu de acordo com as suas expectativas... Podemos dizer-lhe que, por norma, somos bastante elogiados pelo serviço atencioso e simpático que todos os nossos "guias" prestam assim como os sabores autênticos que temos no nosso menu! As nossas receitas são feitas de acordo com as originais, por chefs experientes e com os ingredientes mais frescos, para dar o verdadeiro "feel" da Ásia e são muitas vezes apreciadas por clientes "locais" dos países que representamos que nos têm visitado desde a nossa abertura. Quanto ao tempo de espera, sabemos que nem sempre é o ideal mas dedicamo-nos ao máximo para o tornar o mais agradável possível com o nosso cartão de embarque e a possibilidade de pedirem cocktails e finger-food enquanto esperam (para nem darem pelo tempo passar). No entanto, aconselhamos sempre todos os "passageiros" a embarcarem fora das horas de ponta (que são 13h para almoço e 20h para jantar), de modo a diminuir esse mesmo tempo! Mais uma vez lamentamos se não sentiu que tenha sido uma experiência positiva mas esperamos que a próxima aventura seja mais positiva. Obrigada e até breve. A equipa Boa-Bao.	Apology Self-promotion Suggest Invitation for a new visit

82	O pior atendimento que já tive em Lisboa! Chegámos e fomos informados que por uma pessoa estar atrasada, tínhamos que esperar até que todos chegassem. Embora seja política da empresa, autopropusemo-nos a começar a consumir e inclusive pagar pela pessoa caso a mesma não viesse. Em seguida fomos "expulsos" da fila ainda sem estarmos 100% esclarecidos... o responsável foi extremamente desagradável que inclusive não sabia preencher o livro de reclamações quando o pedimos pelos vários motivos atrás mencionados. Não voltarei certamente, pois lamento que, para ter uma boa refeição (que continua a ser boa), tenhamos que passar por este tipo de experiências com funcionários deste tipo. Felizmente existem mais espaços como estes.	Indeed Gil , we do have and enforce this policy , we are a small restaurant , and we try to accommodate all our Guests , so that we have an efficient flow ! The reason why Bruno did not know how to use the " Complaint Book" is probably that we have not ever had to use it till now ?! -) Although we try very hard everyday to have all our Guest enjoy the experience , we know that we won't be able to , but at least we try ! Funny enough we are praised time and time again for our excellent service Gil , just read below , you have many examples ! Best wishes Gregg from Boa Bao.	Explanation Self-promotion
83	Ao nível de atendimento é muito mau, apesar da comida ser boa. Empregados sem respeito nenhum pelos clientes e pelas chamadas de atenção que são feitas.	Rodrigo, antes de mais, obrigada por ter embarcado no Boa-Bao e por nos deixar o seu feedback. Lamentamos imenso que a sua experiência não tenha corrido de acordo com o esperado já que normalmente o nosso serviço / atendimento é um dos pontos sobre os quais somos bastante elogiados. Iremos certamente levar o seu feedback à equipa para que possamos abordar as questões menos positivas e garantir que cada cliente tem a experiência mais agradável possível. Por isso, deixamos desde já um convite para um próximo embarque, para que o consigamos surpreender e realmente desfrutar da sua "viagem" connosco. Mais uma vez, obrigada. Até breve, a equipa Boa-Bao.	Thanking Apology Self-promotion Deny problem Invitation for a new visit
84	Nao sei se foi por ir com a expectativa em alta mas desiludiu. Conheço bem a gastronomia asiática o que me permitiu ser mais crítica com a oferta. Pedimos dim sum de entrada, nao compromete. Como prato pedimos Pad Thai, desiludiu muito. A massa estava seca e sem sabor. Honestamente, o Pad Thai do Ori no Colombo é bem melhor. Pedimos tambem Noodles com batata doce e carne de vaca e este sim estava bem confeccionado e muito muito saboroso. edição da pontuação pela forma negativa como reagiram ao comentário.	Marisa, lamentamos que a experiência não tenha ido ao encontro das suas expectativas. Sabemos que são muitas vezes altas e ficamos muito felizes por isso pois trabalhamos diariamente para oferecer uma experiência inesquecível através do nosso espaço, serviço e claro, a comida. O pad Thai que experimentou é um dos pratos favoritos da maioria dos nossos visitantes pelo que não compreendemos a crítica... Usamos ingredientes frescos que são preparados a pedido na nossa cozinha que respeita as receitas originais para manter a autenticidade de sabores. Esperamos que numa futura oportunidade possa comprovar isso mesmo! Até lá, sintase sempre bem-vinda. Obrigada, a Equipa Boa-Bao	Apology Express feeling Self-promotion Deny problem Invitation for a new visit
85	A mousse estava estragada. A adicionar, para o preço não achei o restaurante nada de extraordinário. Apenas diferente dos restantes restaurantes em Lisboa	Olá, Marcos. Antes de mais, muito obrigada pela visita. Para o Boa-Bao, é muito importante termos feedback de cada passageiro que embarca connosco numa experiência, pelo que, agradecemos os seus comentários. Como o nosso CEO referiu abaixo, as nossas mousses são preparadas no dia, (como todos os nossos pratos), utilizando ingredientes frescos e da mais alta qualidade. O nosso conceito assenta na recriação de pratos asiáticos (de diversos países) usando as receitas tradicionais e ingredientes originais. As nossas sobremesas são os únicos pratos que têm um elemento criativo, desenvolvido pela nossa equipa de chefs, de forma a proporcionar uma experiência gastronómica memorável. Marcos, a nossa equipa está sempre disponível, no local, para acomodar os nossos visitantes e assegurar que têm uma viagem incrível no nosso espaço. Nesse sentido, aconselhamos (caso exista alguma situação que não esteja de acordo com as expectativas de um cliente), que falem no momento com o gerente ou o com um empregado de mesa para que a equipa possa, na altura, ter a oportunidade de rectificar qualquer situação. O nosso objectivo é proporcionar o melhor serviço e a melhor experiência e isso apenas é possível com o feedback de todos os nossos passageiros. Muito obrigada, a equipa Boa-Bao.	Thanking Deny problem Self-promotion Suggest
86	Simply the worst service in Lisbon.... Nothing like pretentious and self centered waiters to ruin a place, that is supposed to be trendy and nice. The food is ok if you are prepared to wait and are lucky enough that your order is not mixed-up	Thank you for sharing your views on Boa-Bao, Manuel. Unfortunately, it seems you didn't have the experience we would like to offer every guest. We pride ourselves on having a team where sympathy and professionalism abound but we also know that when the restaurant is full it is almost impossible to give extra attention to our clients. We are sorry if you felt that and apologize for it. Maybe if you come back we can show you exactly what we are... Thank you for visiting us, the Boa-Bao team	Thanking Self-promotion Explanation Apology Invitation for a new visit
87	Correu muito mal infelizmente. Já me tinham dito que o atendimento não era bom, mas nunca pensei ser tão mau. Apesar de tentarem ser simpáticos, a verdade é que os empregados se apresentam desnorteados. Esqueceram o nosso pedido, e após 40 minutos de espera ainda não tinham uma resposta para nos dar. Finalmente admitiram que o pedido se tinha perdido, e disseram que os pratos estavam a ser confeccionados... após 10 minutos vieram os pratos para a nossa mesa... mas errados! Enfim, com isso abandonámos o restaurante com a certeza de enquanto nos lembrarmos disto não voltarmos. Fora isso, o espaço é simpático, os pratos pareciam bem apresentados, e o ambiente ok. Infelizmente isso não chega!	Passado um mês voltamos a sugerir que nos visite novamente, Ricardo! Acreditamos que o Boa-Bao o poderá surpreender. Será sempre bem-vindo, a equipa Boa-Bao	Invitation for a new visit

88	Escandalosamente mau. Comida francamente fraca (o dim sum é um atentado ao bom gosto) e serviço risível: o sake foi servido morno e num jarro que dava para 1 copo e meio (num restaurante sério daria para 7 "shots", mínimo). Após falar com o gerente, ofereceu-me um segundo "jarro" de sake, que deu para a mesma dose. Só que desta vez encheu de água á mistura, para não gastar tanto (disse-me que era por causa do gelo que atiravam para dentro do sake, o que é o cumulo da incompetência). Entretanto, cobram 10 euros por cada sake. Uma autentica tristeza	Olá António, lemos o seu comentário com bastante atenção e decidimos não responder porque claramente tem uma segunda intenção. Atentamente a Equipa do Boa-Bao -_- .	Deny problem
89	Tinha alguma expectativa relativamente ao boa-bao, e até o vi nascer, visto que trabalho em frente. Sou um amante da cozinha asiática, e como tal, tento sempre encontrar os melhores restaurantes que confeccionam este tipo de cozinha. Fui finalmente ao boa-bao e o espaço é lindo e o atendimento excelente, mas é apenas isto. Experimente o pho e o que seria uma espécie de imitação de nasi goreng, o caril e PAD THAI. Começando pelo pho, uma sopa vietnamita que tem um custo de produção máximo em Portugal de 5€, se tanto, no boa bao é 14.5€ o que não haveria problema, se o pho fosse mesmo bom, o que não é! O Pho do pho house, do pho PU ou do ori são muito mas mesmo muito melhores e são menos de metade do preço! O caldo deste pho era tudo menos um consomé, não era claro, era escuro, cheio de soja e extremamente salgado. Os rebentos de soja vinham já cozidos, e no pho original vêm cruz e crunchies. O 'nasi goreng' era arroz com cenoura e Frango e ovo mexido.. 12€.no restaurante primeiro andar no Martim Moniz come-se um exactamente igual por 5! E no ori come se um mie goreng ou nasi goreng por 7€,que esses sim transportam nos para a Indonésia. O caril... Era suposto ser arroz de caril, mas mais parecia uma sopa. Os dim sum foi o que mais gostei. 60€ mal gastos, e a comida não justifica e o espaço não justifica o valor. Se os donos são uma belga um Americano e uma holandesa, deviam ter tentado abrir um restaurante que conhecessem extremamente bem a cozinha. No entanto, se quiserem impressionar alguém PELO ESPAÇO, é uma boa opção	Olá Daniel, ficamos felizes por saber que gosta muito de comida Asiática, e quem sabe talvez um dia terá um grande restaurante Asiático, já que se considera um grande especialista na execução de produtos, preços, ingredientes e sabores. Para sua informação o nosso Arroz frito com galinha é um prato Chinês, que nada tem a ver com o Nasi Goreng da Indonésia e nem iremos comentar o restante. Nós recebemos vários elogios de dois clientes Vietnamitas dois dias atrás pelo nosso Pho, que até nos pediram outro em take-away para levarem para casa. O nosso objectivo não é sermos o mais barato, nem nunca será, nós trabalhamos para termos o melhor preço/qualidade e experiência, se temos que melhorar dia após dia? Sim, temos! Acreditamos que até agora temos conseguido um bom trabalho e trabalharemos bastante para continuar no futuro. Agradecemos o seu conselho sobre o tipo de restaurantes que poderíamos abrir no futuro e nas cozinhas que sabemos. Pelo menos gostou do interior, já é bom Daniel! Cumprimentos a Equipa do Boa-Bao -_- .	Self-promotion Express feeling
90	Restaurante demasiado caro para a comida servida. Um restaurante asiático, que tenta juntar a cozinha vietnamita, com tailandesa e chinesa e acaba por não ser bom em nenhum deles. As doses são muito pequenas para o valor pago, é mais um restaurante para turistas como tantos outros. Na minha opinião existem restaurantes asiáticos muito melhores, mais autênticos e a um preço muito melhor. As únicas coisas boas são, o serviço, a localização e o ambiente apresentado.	José, lamentamos que não tenha desfrutado da sua experiência connosco. Toda a equipa está totalmente investida em proporcionar um bom momento a quem nos visita e agradecemos o facto de ter reconhecido isso mesmo. O nosso conceito pan-asiático traduz uma carta em que os pratos apresentados são alguns dos mais tradicionais dos diferentes países do sudeste asiático. E sim, são muitos, mas acredite que a nossa equipa de chefs tem bastante experiência nessa área e muitos deles são nativos dos países que representamos com os nossos pratos. Não sabemos aquilo que provou, mas temos dezenas de críticas positivas, ao nosso pad thai, japchae, o caril da malásia ou a sopa hanoi pho. Como o nosso CEO referiu, chega-nos também feedback de chineses, vietnamitas, japoneses entre outros locais, que sentem que no Boa-Bao tudo é feito com o maior respeito e autenticidade. Claro que sabemos que não podemos agradar a todos, mas, mais uma vez, lamentamos que não tenha saído satisfeito! Só podemos esperar que numa futura oportunidade possamos surpreendê-lo pela positiva. Muito obrigada, a equipa Boa-Bao	Apology Self-promotion Invitation for a new visit
91	O espaço e o local são definitivamente o must deste restaurante, logo seguido pelo serviço. Começando a falar de comida e para tornar esta opinião mais fundada, eu sou cozinheiro e vivi 6 anos na China onde fiz um infindável número de viagens à Tailândia, Vietname, Coreia, Taiwan, Indonésia. Pedi os dim sum, e das duas uma ou eram daqueles congelados ou estavam muito mal temperados e confeccionados - faltava sabor. E na Ásia se há coisa que se prima é pelo sabor. Depois os fish cakes, em que o uso excessivo da erva príncipe mata completamente o sabor de tudo. Se a ideia é recriar os pratos ou dar um toque próprio falta-lhe muito sabor e aquele umami do peixe. Depois a Coconut Soup, estava bem elaborada mas mais uma vez faltava-lhe sabor, faltava-lhe aromas vincados que ao comer cada colherada nos transporte para Ásia, ou que nos diga "bem o equilíbrio e mistura de sabores e ingredientes é fantástico". De referir também que por todas as minhas viagens na Tailândia e Vietname, nunca mas nunca encontrei cogumelos de Paris laminados numa sopa ou caril ou qualquer outro prato. Para acabar o Japchae estava bem confeccionado faltando apenas e mais uma vez aquele toque mais intenso a alho e sementes de soja. Excelente serviço, comida muito aquém de todas as expectativas.	Olá Bruno. Desde já agradecemos a sua atenção ao disponibilizar o seu tempo para nos escrever a sua opinião. Compreendemos que "gostos não se discutem" e, pela sua experiência, estaria à espera de algo que não correspondeu as suas expectativas. A verdade é que trabalhamos todos os dias para melhorar a experiência de quem nos visita, por isso, esperamos por si novamente para que possamos levá-lo numa viagem por uma Ásia que talvez ainda não conheça - aquela que trazemos para Lisboa) Sinta-se sempre bem-vindo, a equipa Boa-Bao	Thanking Self-promotion Invitation for a new visit

92	Dinner with 4persons, restaurant was fully and waiting time around 1h. Starters we asked for Dim Sums and toast with shrimps and pork covered with sesame, Dim Sums were perfect but the toast was too fried. 3 main plates, the so knwon shrimp pad thai bit the noodles were not well cooked , chicken curry was delicious and fried rice with chicken was the worst plate we choose as there was no flavour in it not even salt... Desert: creme brulee also awful... Too much cooked, no cream it looks more like a pudin with too much basil flavour. Overall: another turist restaurant without careful on the food quality.	Dear Gonçalo, We are really sorry you did not get the experience we work so hard to provide! May we just answer this, a fried Rice with Chicken is usually not very salty , reason why we provide the Soya sauce and the Sambal spicy sauce on the side , so that clients can balance themselves the “saltiness “ of their dishes. That the Pad Thai noodles were not cooked enough is a mistake , and you are not the only one who complained that day about the “Creme brûlée “ which is our “Star desert” , indeed we pronounce the Thai Basil and Lemongrass in it , which is the Asian component to this desert. Since we have only received praise for the dishes you complained about, you can read them in other appreciations on Zomato and Tripadvisor. We hope you will come again and try these , as we believe you will not be disappointed . The one thing we are not is “ a restaurant for tourist without care for the food “ we care for all aspects of our restaurant and the clients satisfaction , it’s why we exist. A testimony to that is this answer, because we care about your opinion. Best regards the Boa-Bao Team -_- .	Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit Deny problem
----	---	---	--

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
93	Pessimo! Sem sabor e demasiado caro! Pedi um pad thai veggie e não tem sabor nenhum. O ambiente não é mau mas também nada de especial. Não volto.	Xin Ma, lamentamos que não tenho desfrutado da sua experiência conosco. Estamos abertos há quase 3 anos e temos recebido feedback bastante positivo, estando sempre atentos também às críticas menos positivas de forma a podermos melhorar. O Pad Thai é um dos nossos best-sellers e teremos em consideração o seu comentário relativamente à falta de sabor. Pedimos, no entanto, se possível, que indique no momento se achar que algo não está bem com o seu prato para que possamos logo encontrar uma solução e assim tentar que fique satisfeito com a sua refeição. Muito obrigada e bom ano, a equipa Boa-Bao	Apology Self-promotion Suggest Thanking
94	Restaurant overrated and overpriced. Expect to wait about 2 hours and half for an ok meal. Manager is impolite.	Dear Raquel. We are sorry to read you had a negative experience. We appreciate all guests’ feedback and take all situations into consideration. We would like to understand what happened during your visit so if you could please explain more and email us at ola@boabao.pt, we would be grateful. Thank you, the Boa-Bao team	Apology Thanking Request a new contact
95	Friendly people. The place was busy, so it was slow service. The food was average, and we discovered two extra items on the bill we needed to have them correct. Edit: I do want to mention, the scallops were fantastic. Tender, done to perfection, spiced beautifully, and served artfully on individual shells.	Dear, Jim. First of all, we’re happy to know you found our team friendly :) As for the rest of the experience, we’re sorry to read that you didn’t have the journey we like to provide. As you can see on all our social media platforms, we’re often praised for offering the most authentic Asian flavors, even by locals who visit us. About the extra items on your bill, we’re really sorry about this but we get pretty busy and even though our staff sometimes seem like superheroes, they are indeed humans, and unfortunately mistakes can happen. In order to avoid situations like this, normally, all of our hosts ask every guest to check if everything is okay with the bill before payment, as we believe happened to you. We’re open for more than 2 years now and we can only assure you that we read every review carefully, since it’s the only way we can improve and that’s always our goal. With that said, we hope you have the chance to come back and live a more positive experience next time. Thank you, the Boa-Bao team.	Express feeling Apology Self-promotion Explanation Thanking Invitation for a new visit
96	Apesar da apresentação dos pratos a qualidade não surpreendeu. O espaço é agradável e o pessoal simpático e bem disposto. Contudo ficou registado esse handy cap! Será difícil voltar para mudar de opiniao	Lucinda, antes de mais, gostaríamos de lhe agradecer o facto de ter tirado um pouco do seu tempo para nos vir deixar a sua opinião. Valorizamos muito as avaliações de todos os “passageiros” que nos visitam, porque só assim conseguimos melhorar e lamentamos que não tenha tido a experiência que procuramos proporcionar. No entanto, se quiser elaborar mais um pouco o porquê de não ter ficado surpreendida com os nossos pratos, pode contactar-nos através do e-mail: ola@boabao.pt, para que possamos passar o seu feedback para toda a equipa. Contudo, continuamos a acreditar que ainda temos muitos sabores para descobrir e para isso, esperamos que possa regressar muito em breve. Obrigada, a equipa Boa-Bao.	Thanking Apology Request a new contact Invitation for a new visit

97	Tempo de espera demasiado elevado... como melhoria podiam dar expectativa de tempo ao cliente ou informar que não aceitam reservas por um período de tempo...	Joao.santos2709, agradecemos-lhe desde já a sua partilha e críticas construtivas. Valorizamos muito a opinião de todos os "passageiros" que embarcam connosco porque só assim conseguimos melhorar. Sabemos que, por vezes, o tempo de espera é um pouco mais longo do que o esperado mas por norma aconselhamos todos os "passageiros" a fazerem o check-in o mais cedo possível, para evitar uma espera maior (as horas ideais são 12h30 para o almoço e 19h para o jantar). Contudo, temos sempre o nosso cartão de embarque com uma lista de finger-foods e cocktails para petiscar enquanto espera (desta maneira nem vai dar pelo tempo a passar)... Acreditamos que ainda temos muito para o surpreender e esperamos que nos possa voltar a visitar (talvez desta vez um pouco mais cedo), de forma a que consigamos proporcionar-lhe uma experiência à Ásia mais positiva. Obrigada e até lá. A equipa Boa-Bao.Joao.santos2709, acrescentamos ainda que no restaurante de Lisboa nunca aceitámos reservas e mantemos essa política. Pensamos que tenha ficado com essa dúvida quando refere que deveríamos "informar que não aceitam reservas por um período de tempo..." mas, de facto, é algo que não fazemos e que temos visível no nosso site e restantes redes sociais (inclusive esta plataforma, na nossa página principal). Muito obrigada e até breve, a equipa Boa-Bao	Thanking Suggest Invitation for a new visit Explanation
98	Vim a este restaurante influenciada pelas estrelas do zomato. Pensava que ia subir aos céus, mas foi uma desilusão. O espaço é giro. A música está muito alta e desadequada. Há um jovem empregado que noa atende muito simpático. Pedimos umas chamuças vegetarianas com um recheio muito abatado. Os pratos vegetarianos, que se seguiram eram banais e caros para o seu nível de qualidade. Saf insatisfeita!	Maria, antes de mais, queremos agradecer a disponibilidade em nos vir deixar o seu feedback. Relativamente à nossa música, iremos passar as suas palavras para toda a equipa de forma a averiguar como podemos melhorar esta situação. Trabalhamos arduamente para proporcionar uma autêntica experiência pelo melhor da Ásia, experiência essa que contempla o nosso espaço (inspirado nos mercados de Saigão), as nossas ofertas gastronómicas (todas feitas através das originais, com ingredientes de alta qualidade) e claro, os nossos hosts. Lamentamos se não foi isso que sentiu mas acreditamos que seremos capazes de a surpreender positivamente numa futura oportunidade. Dedicamo-nos diariamente para melhorar e manter as expectativas altas e temos em consideração o feedback de todos os que nos visitam para isso mesmo. Por isso, esperamos que possa regressar muito em breve :) Obrigada e até lá. A equipa Boa-Bao.	Promise of change Self-promotion Apology Thanking Invitation for a new visit
99	Perhaps I chose badly from the menu, but I thought the food was fairly mediocre. Bao buns were ok but I've had (much) better. The vegetarian dim sum and spring rolls starters were better. The waiting staff were not particularly friendly, given that every other place I ate in Lisbon during the weekend was brilliant and the people working there were so welcoming and friendly.	John, we're sorry to hear that your experience with us didn't go according to the expectations. Normally and as you can see from all of our social media platforms we're very praised by having nice and attentive staff. With that said, we hope you come back so we can change your opinion to a more positive one and maybe next time, our hosts can help you choose a more appropriate dish for your taste :) Thank you for taking the time to leave us your feedback. See you soon, the Boa-Bao team.	Apology Self-promotion Invitation for a new visit Thanking
100	Almoço de dia dos namorados, há meses para ir a este restaurante! Quando chegamos perguntaram onde queríamos ficar, esqueceram-se de avisar que na esplanada, onde ficamos, havia obras com bastante barulho a decorrer... Atendimento simpático, pedimos entradas e depois dois pratos a dividir... o primeiro prato não adorámos mas a grande expectativa estava no segundo, pelo que nem terminei o primeiro para me guardar para o próximo... que nunca chegou!!! Estranhamente quando terminamos o primeiro perguntaram se ainda queríamos o segundo... após resposta positiva mudaram os pratos e ficamos á espera...eternamente! Houve qualquer problema que não explicaram mas não houve comida. Claro que desistimos e ficou uma má experiência para recordar o dia de São Valentim de 2019!	Joana, primeiro que tudo, queremos agradecer-lhe a sua disponibilidade para nos vir deixar este feedback. Valorizamos muito as críticas construtivas de todos os nossos "passageiros", porque só assim conseguimos melhorar (e o nosso objetivo é sempre esse). Lamentamos que a sua experiência neste dia tão especial, não tenha corrido de acordo com as suas (e nossas) expectativas. Infelizmente, não temos como controlar os barulhos exteriores. No entanto, relativamente ao nosso serviço podemos dizer-lhe que por norma todos os nossos "guias" são bastante elogiados pelo cuidado e atenção que prestam a todos os "passageiros" e se na altura algo correu mal, a melhor forma de resolver qualquer problema é conversar com um dos nossos funcionários para encontrarem a melhor solução. Acreditamos que esta será a única experiência menos positiva conosco e esperamos que possa regressar para que a consigamos surpreender! Mais uma vez, obrigada. A equipa Boa-Bao.	Thanking Apology Self-promotion Suggest Promise of change Invitation for a new visit
101	Poderia enumerar os vários motivos que justificam o meu pleno arrependimento de ter jantado no tão afamado Boa-Boa como a carne de vaca super rija ou os três pedaços de frango no suposto "caril de frango" ou ainda o facto de nos terem servido os pratos principais quando estávamos a começar a comer as entradas (que mandamos para trás mas ainda insistiram para que ficassem na mesa) mas, vou simplesmente investir tanto esforço e atenção neste comentário como a equipa do Boa-Bao nos dedicou no nosso jantar! Não recomendo. Boa-Bao, Boa-Desilusão...	Marta, antes de mais, agradecemos-lhe desde já a disponibilidade de nos vir deixar o seu feedback. Estamos abertos há quase 2 anos e valorizamos muito a opinião de todos os "passageiros" que embarcam connosco porque só assim conseguimos melhorar. Com quase 3500 opiniões (só nesta plataforma) e uma pontuação de 4,8 podemos garantir-lhe que, por norma, somos bastante elogiados não só pelo serviço atencioso e simpático de todos os nossos hosts, como também por toda a experiência que oferecemos. Lamentamos que não tenha sido esse o seu caso, no entanto, acreditamos que foi uma exceção à regra e esperamos que possa regressar para comprovar isso! Mais uma vez, obrigada. Até breve, a equipa Boa-Bao.	Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit
102	Went there a couple of months ago. The food was good but the service was terrible, we noticed some kind of racism and elitism. In our group we were mostly Latino or African-descendent, and the waiter was really rude and not as friendly with us as he was with the other tables (most of them Caucasian tourists). Such a shame that in an international city as Lisbon this kind of things still happen.	Carmen, first of all, thank you for checking-in at Boa-Bao and for the compliments to our food :) About the situation you mentioned, we're very sorry you've felt that way, but we can guarantee you that we do not accept that kind of behavior, not from hosts and neither from clients. As our CEO Gregg said, our team comes from all different types of backgrounds and places and assure you that in no way does our staff discriminate anyone (in or out of Boa-Bao) – they just aren't that kind of people. Indeed, we all have our good and bad days, and in this kind of job we know that some days	Thanking Apology Deny problem Promise of change Explanation Invitation for a new visit

		are more stressful than others, so of course there are times when staff members can be a bit more on edge or more in a hurry. It shouldn't be the case, but we are all humans and no one is perfect (although we do strive to be!). But that has nothing to do with race, gender, status or anything else. Since we have been opened we have never, ever, received any comment like this and on behalf of our staff we take the opportunity to reinforce that everyone is welcome at Boa-Bao. We do hope you come again, because we are sure your experience was a misunderstanding and we believe that during a future visit, you'll feel the great ambiance, attentive care and fun vibe that really defines us at Boa-Bao. Thank you, the Boa-Bao team.	
103	Coneça por prometer algo interessante, ao apresentar uma carta pan-asiática. No entanto, fazer comida asiática de qualidade é muito difícil, pois são vários sabores fortes a concorrer em cada prato. E este restaurante não é excepção. Comida desequilibrada e sem alma, não justificando os valores elevados que pedem. Quanto ao serviço de mesa, os funcionários não entendem a sua função, pois parecem apenas estar interessados em desocupar a mesa, mais do que "vender" os produtos do restaurante, função tão importante. Apostar no cliente de "uma só visita" é arriscado.	Olá, Gonçalo. Antes de mais, obrigada pela visita. No Boa-Bao cada prato é confeccionado por experientes chefs (muitos deles locais da Ásia) usando as receitas tradicionais e de origem, sem fusões nem reinterpretações. Temos muitos asiáticos que são "passageiros frequentes" no Boa-Bao precisamente por isso. O nosso staff por norma é extremamente elogiado pelo serviço atencioso que presta, estando sempre disponível para ajudar, aconselhar e acompanhar cada cliente. Lamentamos que a sua experiência não tenha ido ao encontro das suas expectativas. Esperamos que numa próxima visita possa comprovar a nossa autenticidade e serviço atencioso. Obrigada, a equipa Boa-Bao.	Thanking Self-promotion Apology Invitation for a new visit
104	Ao contrário do que nos habituou, a experiência de ontem infelizmente não foi das melhores! Nos dias de hoje é importante dar mais atenção ao cliente quando as coisas correm menos bem!	Olá Filipa! Como explicado anteriormente, gostaríamos de saber um pouco mais sobre o que aconteceu na sua visita ao Boa-Bao através do email ola@boabao.pt. Muito obrigada e até breve, a equipa Boa-Bao	Request a new contact
105	Caríssimo para uma qualidade média. Um cocktail sem álcool com 80% de gelo custa 7€! Uma pequeníssima sopa de caldo com três pedaços pequenos de robalo são 8€. A música estava alta de mais. O serviço é simpático mas o sítio não tem um ar muito higiénico e cheira demasiado a comida. Acima de tudo, muitíssimo caro para uma experiência média. 1 entrada (5 crepes minúsculos sem graça), 2 sopas de caldo pequenas, uma água, 2 cocktails sem álcool e um caril que dividimos por dois, demasiado aguado e doce com pedaços de frango sem grande qualidade e com alguma gordura, mais 2 cafés: 75€!! A não voltar.	Alexandre, antes de mais, queremos agradecer por ter visitado o Boa-Bao. Dedicamo-nos a 100% para proporcionar uma autêntica experiência Asiática e tudo foi pensado ao mais ínfimo pormenor para que cada embarque seja único e inesquecível: desde o nosso espaço (inspirado nos mercados asiáticos), às nossas ofertas gastronómicas, feitas a partir de receitas originais pelos nossos chefs (grande parte deles são oriundos dos locais que representamos no nosso menu), e claro, os nossos guias que apoiam incondicionalmente cada "passageiro" para que tenham uma viagem inesquecível. Por tudo isto, Alexandre, acreditamos que os nossos preços estão de acordo com o serviço, localização e experiência que oferecemos. Lamentamos que o Boa-Bao não tenha correspondido às suas expectativas. Em muitas das críticas que recebemos nesta e noutras plataformas, recebemos comentários que testemunham que as doses que servimos são adequadas. No entanto, tanto os crepes e a sopa de robalo fresco estão na nossa categoria de entradas/small dishes (e por isso a dose mais reduzida). Quanto ao caril, não sabemos qual o tipo de provou, mas na gastronomia asiática uns são mais doces e outros mais picantes. Usamos ingredientes frescos e de qualidade pelo que se sentiu que algo não estava bem com o seu prato, teríamos todo o gosto em rectificar a situação no momento. Esperamos que possa regressar para viver uma experiência mais positiva! Mais uma vez, obrigada por ter embarcado connosco, a equipa Boa-Bao.	Thanking Self-promotion Explanation Deny problem Apology Invitation for a new visit
106	Comida boa, bebidas boas, ambiente agradável. No entanto, já foi a 3a vez consecutiva que voltei e os empregados foram super mal educados e arrogantes! Atenção ao cliente ZERO! São mesmo muito mal educados com os clientes (e como disse não foi uma vez que apanhei um empregado mal com a vida, mas a 3a consecutiva). Apesar de a comida ser boa, pelo preço é mau atendimento não volto! Uma pena!	Carolina, muito obrigado por ter tirado o seu tempo para nos deixar esta crítica. Lamentamos que as suas experiências no Boa-Bao não tenham estado a par das suas (e nossas expectativas) e agradecemos a forma como nos deixou este comentário já que só assim acreditamos que conseguiremos continuar a melhorar. Como pode ver pelas dezenas de críticas que temos nesta plataforma, o atendimento é um dos factores pelos quais recebemos mais elogios. E é, de facto, um ponto muito importante para nós. Nesse sentido, só podemos pedir desculpa se sentiu que não foi bem acompanhada pelo nosso staff e talvez sugerir que numa próxima visita possa imediatamente referir essa situação ao manager presente no restaurante para que possamos logo alterar o necessário para que a sua viagem connosco seja a mais positiva possível. Mais uma vez, lamentamos e agradecemos o seu feedback Carolina. Até breve, a Equipa Boa-Bao	Apology Thanking Self-promotion Suggest Invitation for a new visit
107	Uma experiência que não recomendo a nenhuma pessoa. Desde as extensas filas de espera que chegam a demorar 3h (não é possível fazer reservas), à qualidade comum dos pratos que não justificam o seu preço até ao mau serviço por parte dos empregados, este estabelecimento proporcionou-me uma muito fraca experiência gastronómica.	Hi Francisco, I'm really sorry you did not enjoy your experience with us, that's really to bad! We try very hard everyday to give all our guests a Wonderful experience, and in most cases we do succeed! 4.8/5 does not come easily, believe me! As you will read in most other reviews we do get praise for our Foods, ambiance, and service to. Best wishes Gregg from Boa Bao	Apology Self-promotion
108	O espaço é giro, estava praticamente cheio e provavelmente por causa disso o atendimento foi francamente mau, fui ignorado varias vezes e tinha de pedir a mesma coisa á varias pessoas mais do que uma vez. A comida é normal mas nada de especial. Não voltarei de propósito.	Zahari, como o nosso CEO explico abaixo, lamentamos que esta tenha sido a sua experiência no Boa-Bao. Só podemos pedir que veja alguns dos comentários que recebemos nas diferentes plataformas para confirmar que realmente a sua experiência é uma excepção e não uma regra. Esperamos que volte, numa próxima oportunidade, para poder mudar de ideias e desfrutar de uma excelente refeição na nossa companhia. Até lá, sinta-se sempre bem-vindo. A Equipa Boa-Bao	Apology Promise of change Invitation for a new visit

109	Comida saborosa, mas pré-preparada para apressar o serviço. Parece comida de cantina, sabe tudo ao mesmo. Serviço impessoal. Único objetivo servir rápido para a mesa ficar livre para o próximo cliente. O cliente não se sente bem vindo. Muita mesa para pouco espaço. Como estamos muito junto à mesa do lado, literalmente, janta-se com estranhos. Enfim, para esquecer. O espaço é bonito.	Olá! Infelizmente, parece não ter tido a experiência que pretendemos que todos os nossos clientes tenham no Boa-Bao. Não podemos concordar com a sua opinião sobre a comida e o serviço. Já quanto ao espaço, também gostávamos de poder ter mais mas neste momento tal não é possível. O ambiente e decoração estilo cantina reflecte a nossa inspiração nos mercados de Saigão dos anos 20. Esperamos que possa reconsiderar alguns dos pontos mencionados numa próxima oportunidade. Até breve, a Equipa Boa-Bao	Deny problem Explanation Invitation for a new visit
110	Unforgettable and Unrepeatable. 1hour to get a table. Another hour to get food. All worth a lousy apology...as if free deserts should make up for a terrible experience. Been there done that!	Hi Tiago , sorry for the very unpleasant experience you had , one of our waiters made a mistake and forgot the push your order through ! Should not happen , but it has , so on behalf of all of our team we apologise ! Where I don't agree with you is "Lousy apology " , if my staff has apologised, and offered you a free desert , thats the least we could do, and have done ! The "Unforgettable" part I will not go in to. Anyway if you wish to further discuss this with me , I'm reachable on ola@boabao.pt . Sorry again Gregg from Boa Bao	Apology Explanation Deny problem Request a new contact
111	Começando pelas qualidades a comida é saborosa e sente-se que não foi feita ontem, tem produtos frescos. O espaço e o decor em si é muito bonito, mas paga-se muito por pouca quantidade de comida... há muitos clientes e na minha opinião poucas pessoas que consigam atender tanta gente, o atendimento foi muito confuso e tivemos que esperar uns 20m para nós limparem a mesa. Tive que ficar à espera algum tempo para ser atendida uns 30m para pedir mais água(quando já estava a terminar a refeição)ou sobremesa. Não há reserva de mesa e as pessoas têm de entrar no restaurante por ordem de chegada, não me parece ser um restaurante tão prestigiado para ter tal função. Para mim foi ida de uma vez, se quiserem pagar 60€ por estarem sentados no barulho com pouco espaço e pelo interior, força.	Xana, todos os nossos ingredientes são de facto frescos e muitos deles importados directamente dos países de origem a que a receita pertence para conseguirmos os sabores asiáticos mais autênticos. O nosso ambiente é inspirado nos mercados de Saigão dos anos 20, fazendo do Boa-Bao um conceito de mercado em que a ideia é ser um espaço de diversão e convívio. Por norma temos sempre bastantes elogios no nosso atendimento descontraindo mas eficaz mas parece que a sua experiência não foi a mais positiva, o que lamentamos imenso. Só podemos dizer que trabalhamos todos os dias para oferecer a melhor experiência possível e para podermos melhorar no que pudermos pelo que esperamos que possa voltar e mudar de ideias. Muito obrigada, a equipa Boa-Bao	Self-promotion Apology Invitation for a new visit
112	Não compreendo as opiniões dos outros clientes em relação à qualidade da comida. Já fui à Ásia (Tailândia, Japão, China, Vietnam,...) e todos os pratos que pedimos não estavam com a qualidade esperada e o tempero asiático requerido. Para além disso o serviço não é fantástico. Quando somos recebidos, para ficar em lista de espera, a host disse: " vai ter de esperar muito tempo"! No final o preço é demasiado elevado para a qualidade e serviço apresentadas.	Joana, desde já agradecemos a sua opinião. De facto, o seu comentário é uma excepção em relação à maioria de críticas que recebemos que costumam ser bastante positivas. No entanto, compreendemos que não poderemos agradar a todos apesar de todos os dias trabalharmos nesse sentido. Apenas podemos dizer que acreditamos que oferecemos uma experiência totalmente diferente, sendo que estamos numa localização privilegiada em Lisboa, temos um espaço que tem surpreendido a maioria dos clientes, um atendimento em que o nosso staff se dedica a 100% para que os nossos convidados se sintam bem-acolhidos e acompanhados, num ambiente que pretende ser descontraindo e com uma carta bastante completa. Todos os nossos pratos estão na ementa por acreditarmos ser alguns dos pratos mais icónicos dos países que representamos... A nossa equipa de Chefs tem bastante experiência na gastronomia asiática, as receitas são mantidas como as originais e fazemos de tudo para manter a autenticidade de sabores (nomeadamente, importando directamente alguns dos ingredientes utilizados). Sabemos que o tempo de espera por vezes é longo e, de facto, temos de informar os nossos clientes disso mesmo pelo que não compreendemos o seu comentário. Apenas lamentamos que a sua experiência não tenha estado de acordo com as suas expectativas e esperamos que numa próxima oportunidade a possamos surpreender de forma positiva. Mais uma vez, obrigada... A Equipa Boa-Bao	Thanking Promise of change Self-promotion Explanation Apology Deny problem Invitation for a new visit
113	As expectativas eram bastante altas. As filas eram longas. No entanto a desilusão foi muita. Sabem quando o frango teve imenso tempo no frigorífico? É isso. O melhor, a água. Experiência para não repetir.	Olá, Cláudio. Lamentamos que não tenha gostado da sua passagem pelo Boa-Bao. Confessamos que não entendemos muito bem o comentário que deixou, mas queríamos assegurá-lo que os nossos ingredientes (carne, peixe e legumes) são todos entregues no próprio dia, sendo do mais fresco possível e da mais alta-qualidade. O nosso foco na qualidade é transversal a tudo que é servido no Boa-Bao, incluindo a água. Mais, há um controlo de qualidade feito do mais rigoroso possível para que cada prato confeccionado tenha sempre a máxima qualidade. Poderá ver, pelos diversos comentários aqui no Zomato, que a qualidade e frescura dos nossos ingredientes é bastante elogiada. Obrigada, a equipa Boa-Bao.	Apology Self-promotion
114	O espaço é bastante giro, a carta deixa-nos a delirar, tanto a de bebidas como a de comida, mas na prática já não é tanto assim. Experimentei 3 pratos, sendo um deles de sopa (o único pelo qual hei-de voltar), o resto era uma desilusão. Os preços não se justificam, não para uma salada destas, nem para uma massa de camarão tigre na qual só vêm 3 e são tão pequenos (quase 20€ por massa apenas não me parece justo). Referindo ainda o quão insistente foi o empregado de mesa, apesar de muito simpático, a tentar vender-nos uma mousse de manga que nem constava na lista ainda, mas dizia ser muito boa - mais uma desilusão, a pior mousse de manga de que tenho recordação ter comido (o mesmo empregado no início tinha-nos referido que a mousse era muito boa, já no fim dizia que não era das melhores também). Relembrando isto quase me dá vontade de dar uma	Wow Agata, I'm really sorry , and surprised !! Our friend and Food Consultant Bee, from Bangkok, had the same Salad for lunch yesterday ,and she loved it !! With 6 large Tiger Shrimps , our Shrimps are calibrated , so I don't understand that you got smaller ones ?! Having said that , it does not change your experience for which I apologise , and will investigate what went wrong yesterday I assure you that !! May I ask you to get in touch with us on ola@boabao.pt , and let's see how we can rectify this situation, cause as you can read in most reviews , your situation is quite unusual ?! And most of all , I would like to add you to our list of happy guests , that's what is most important to us ! Hope to hear from you soon Agata ! Gregg from Boa Bao	Apology Express feeling Promise of change Request a new contact

	<p>pontuação ainda mais negativa, não fossem as sopas e as bebidas, no fim gastamos mais de 80€ para só isso se ter aproveitado. Talvez fosse melhor um negócio apenas de bebidas e de sopas mesmo, e no qual apostassem mais na sinceridade e conhecimento de culinária dos empregados, e não no tentar impingir coisas que nem qualidade têm</p>		
115	<p>Barulhento, impessoal, com iluminação insuficiente na última sala e com comida razoável mas que não justifica o valor que se paga. O maior ponto a favor é, sem dúvida, o serviço. De resto é mais do mesmo e há asiáticos muito (mas muito) melhores.</p>	<p>Olá, Luis. Obrigada pela sua partilha. Agradecemos todo o feedback que os nossos "passageiros" dão porque o nosso objectivo e fazer sempre mais e melhor! E acredite que no Boa-Bao há uma dedicação total por parte do nosso staff e chefs para que cada visita seja uma experiência memorável. Ficamos felizes que tenha sentido essa dedicação e empenho por parte do serviço. O nosso espaço é inspirado num mercado de Saigão dos anos 20. Os mercados na Ásia são super concorridos, com imensa gente, pessoas sentadas em fila e muito próximas umas das outras (promove a partilha e o convívio) e ruidosos. Faz parte da experiência e entendemos que não seja do agrado de todos. O nosso conceito assenta na recriação de pratos dos países que representamos usando receitas tradicionais e ingredientes originais, sem fusões, sem reinvenções. Apenas "the real deal". Lamentamos que não tenha gostado da sua viagem pelo Boa-Bao, apenas podemos convidá-lo a nos visitar novamente, se calhar numa hora de almoço, que é um horário muito mais calmo que de noite na esperança de o poder surpreender pela positiva. Obrigada, a equipa Boa-Bao.</p>	<p>Thanking Self-promotion Express feeling Explanation Apology Invitation for a new visit Suggest</p>
116	<p>Atendimento pouco simpático à porta - esperámos 45 minutos por uma mesa e não queriam esperar 2 minutos para reunirmos o grupo (5 pessoas) para nos dar uma mesa. Quando conseguimos mesa, ficámos apertados num canto, numa mesa para 4 mas onde enfiaram um 5º lugar. A comida era boa mas nada do outro mundo, 2 dos pratos pedidos (sopa grande schezuan com pato e sopa grande Thai de frango e camarão) sabiam exactamente ao mesmo). Fraca relação qualidade preço. Ambiente no restaurante pouco agradável, muito barulho, música muito alta, mesas apertadas.</p>	<p>Olá, Sarah. Obrigada pela sua partilha. É através do feedback de quem nos visita que conseguimos, em conjunto, melhorar :-). Por norma, o nosso atendimento é um dos nossos pontos fortes e algo muito elogiado em todas as reviews que recebemos e como o nosso objectivo é sempre prestar o melhor serviço possível, este assunto será analisado internamente com a equipa. É verdade que existe uma política de esperar que todos os convidados estejam presentes antes de seguirem para a mesa mas isso tem a ver com assegurar o melhor serviço possível. Temos algumas mesas que à partida são para quatro mas que facilmente são transformáveis em mesas de cinco para acomodar os nossos convidados e evitar que a espera seja ainda mais longa. Tentamos sempre acomodar todos dentro de um timing aceitável e com as melhores condições possíveis :-). O nosso conceito de espaço e decoração é de um mercado de Saigão dos anos 20... Daí as mesas juntas (para promover o convívio), e a música alta. Os nossos pratos são recriações de receitas tradicionais dos países que representamos, sem fusões nem reinvenções, usando ingredientes de alta qualidade, muitos importados para assegurar os sabores autênticos e sempre frescos. Sarah, o que mais desejamos é que todos os nossos passageiros se sintam em casa connosco e que tenham uma experiência memorável, por isso esperamos que volte novamente e que numa próxima visita consigamos surpreendê-la. Se calhar numa hora de almoço que acaba por ser mais calma do que a hora de jantar? Obrigada, a equipa Boa-Bao.</p>	<p>Thanking Self-promotion Promise of change Explanation Invitation for a new visit Suggest</p>
117	<p>Fui jantar a este espaço, e gostei bastante da decoração! O staff também é simpático, para além do restaurante ser barulhento e as mesas estarem muito próximas umas das outras, e ouvir as conversas das mesas em redor. Os pratos que pedimos estavam com pouco sabor tendo em conta a descrição. O molho de feijão preto na minha opinião é fraco e com pouco sabor. A salada de vermicelli sabe demasiado a Lima. Tendo em conta a qualidade/preço, não saímos satisfeitos. Boa sorte.</p>	<p>Dear Isabelle, thanks for your feedback and for dining with us, I will take up your points about the food with our kitchen staff , these 2 points will be part of our focus today. So I'm sorry that we did not meet your expectations on this, and hope you will come back for another try! As far as the space is concerned we are an Asian Canteen inspired from the 1920's , these places are usually little noisy , and people do sit one next to another , it's part of the experience we offer :-). Anyway, although we did get a very disappointing score, I do appreciate your review , which I find constructive, and will make use of it in a positive way I assure you Isabelle -) I will " Like" this comment, and follow you on Zomato! Muito Obrigado and sincerely hope to receive you again! Gregg from Boa Bao</p>	<p>Thanking Promise of change Apology Invitation for a new visit Explanation</p>
118	<p>Realmente não consigo perceber a razão de tão elevada cotação. Expectativas totalmente fraudadas. A única coisa positiva no restaurante é mesmo o espaço. O serviço foi sofrível: Nem sequer perguntaram se os pratos estavam do nosso agrado. A maior desilusão foi mesmo a qualidade da comida: pedimos Tom Ka Kai e Japchae Korean Glass Noodle. No Tom Ka Kai praticamente não se sentia mais nenhum sabor para além do leite de coco. A qualidade do frango era de supermercado e a quantidade era reduzida. O Japchae tinha qualidade similar a qualquer wok to wok, com a contrapartida de, neste caso, a carne de vaca estar cozida em vez de salteada e com nervuras. Em ambos os pratos, os sabores dos ingredientes não ligavam... Para pratos de ~15€ esperava muito melhor qualidade dos ingredientes e mais profissionalismo na confecção das pratos. Perante tão má experiência nem nos atrevemos a pedir sobremesa...</p>	<p>Hi Manuel, and as it's your right to voice your opinion, it is mine as well! And let me start by saying the following: (1) The 2 dishes you mentioned, are probably the 2 most praised dishes that we serve, and reviewed on this platform , by many , many, of our Asian, Portuguese and other well versed people in Asian food. (2) I challenge you to find another restaurant that goes through such great length to find the Best, Finest, Freshest ingredients, we import many foods, and fresh vegetables that are simply not available in Portugal for the moment! So the validity of your comment on that score is really poor . (3) To state that the only positive thing in the restaurant is the "Espaço " , is frankly insulting . I suggest you read the 761 reviews, 1079 pictures, and the 4.8 rating we worked very hard to obtain , to understand you belong to a insignificant minority, and that the majority always wins :-). On the other hand if a dish was not executed as it should, I would be the first one to apologise , and this without reserve ! But reading your opinion, I wonder if there is no ulterior motive behind this ? Anyway , I will conclude by personally sending you my best wishes ! Gregg from Boa Bao</p>	<p>Self-promotion Deny problem</p>

119	Sou apreciador da gastronomia asiática, mas aqui o conceito parece ser mais impressionar pelo look do que pelo aspeto da comida. Muita gente, decoração engraçada. Comi um Phô, mas que não era nada de especial. bastante neutro. As entradas eram interessantes, Gyozas OK, Chamuças mais ou menos e o Satay igual a tantos outros que se comem em chineses low cost. Serviço foi bastante demorado. Preço muito elevado para o que oferece.	João Pedro, continuamos com o mesmo look mas acreditamos ter melhorado a cada dia o serviço que oferecemos! Vemo-nos em breve, a equipa Boa-Bao	Promise of change
-----	--	---	-------------------

Restaurant: Chutnify - Príncipe Real; Time Period: September 2017 - June 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
120	Fui ao chutnify num jantar de aniversário. As expectativas eram elevadíssimas não só pela boa pontuação no zomato como pelo hype que existe em torno deste restaurante. A experiência começou mal tendo em conta que a carta só tem coisas extremamente picantes e caras e não houve nada que eu quisesse comer verdadeiramente, mas foi ficando cada vez pior a medida que o jantar foi avançando uma vez que a gerente estava constantemente a pressionar-nos para nos despacharmos a comer e a relembrar as pessoas da minha mesa de que tínhamos de libertar a mesa até as 22h. Basicamente de 5 em 5 min recebíamos um sermão sobre o facto de ter havido pessoas a chegar tarde e de que as 22h tínhamos de ir embora. Como se está pressão psicológica não bastasse, ainda trataram mal uma pessoa da minha mesa que é invisual e que perguntou porque razão e que a limonada que tinha pedido era gaseificada e sabia a picante (sim, até a limonada é picante!!) ao que a gerente lhe respondeu que “NA ÍNDIA AS LIMONADAS SÃO ASSIM! SE JÁ TIVESSE IDO A ÍNDIA SABERIA”. No final do jantar abandonamos a mesa as 21h50 e quando estávamos a pagar a gerente retira o casaco e mala da aniversariante detrás da cadeira e põe nos em cima de um banco ao pé do balcão, para sentar o grupo de franceses que se seguia. Tratamento vergonhoso e escandaloso, comida caríssima e nada diferenciada, e acabamos a noite a escrever no livro de reclamações! Enfim, no final de tudo só tenho pena do dinheiro que gastei neste restaurante.	Dear Sara, sorry about your experience at Chutnify 2 months ago. As we already wrote to your friends Tiago, Daniela and Jose Manuel at that time, members from your table came an hour and a half late for a 2 hour reservation. Your friend who booked the table knew the table was only for 2 hours and had agreed to that. As we had another reservation on that table after you, to be fair to those people who had also taken the trouble to book a table, we had to ask you to leave when the other table arrived for their reservation. Hope you give us another chance, in a smaller group (the maximum number we normally reserve for is 10 people, yours was an exception). Thanks.	Apology Explanation Invitation for a new visit Suggest
121	Experiência alucinante de horror. Horas à espera em sala cheia a 3/4, com fila de Uber eats à espera, com 2 empregados que não falavam bem português na sala, que desapareciam na cozinha e que davam como justificação para a demora a cozinha estar confusa. Aceitaram de bom grado a minha desistência de jantar após mais de hora e meia de espera. Era cliente...	Hello Pedro, sorry about your experience last night. Its very important to us to offer our guests a high quality experience each time they're at Chutnify and we're disappointed to see that this didn't happen in your case. Your feedback is helpful to help us improve. Regarding deliveries, our kitchen does not give priority to them but instead sends the food out in chronological order (they send the food out as the orders come). Our staff consists of a mix of Portuguese natives and Indians who live their lives in Portugal and speak Portuguese. We find that this is a great balance for our concept and building language skills is an ongoing part of our staff training process. We genuinely hope that you'll give us another chance!	Apology Express feeling Thanking Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
122	Apesar da comida ser razoável, o atendimento foi dos piores que já tive num restaurante: pressão constante para deixar a mesa livre (com referência ao tempo restante mesmo estando dentro do turno que era até às 22h30) inflexibilidade quase total para se retirar algum ingrediente que não se goste ou possa comer do prato atrasos nos pedidos retirarem casacos de cadeiras para asselurar o processo de vagar a mesa responderem-me com um “nunca foi à Índia por ter sugerido que avisassem que a limonada vinha com gás pois nem todos temos acesso ao menu ou podemos perceber que este aspecto foge à norma... Não voltarei, certamente. Nunca fui à Índia mas já fui tratada com mais dignidade noutros espaços desta gastronomia!	Sorry to know you had such a bad experience Patricia. I did speak to my manager and staff and found out that quite a few people from your group came an hour and a half late after the manager had repeatedly told your friend (the birthday girl) that the table is only free for 2 hours as we had another reservation on it after you. Your friend agreed to taking the table for 2 hours so when some of your friends came late, our manager had to rush the group to finish quickly so as to be fair to the other guests who had booked after you. It was an unfortunate situation but one that often happens with big groups in Portugal (that's why we normally don't take groups of more than 10 people but yours was an exception our manager made). Regarding the lemonade that you didn't like because it was sparkling, it is true that its normally drunk sparkling in India but an easily be made with still water, which is, what I believe, our staff did for you. Hope you enjoyed it once it was made to your taste. We apologise again for your experience and may be one day, you'll come back in a smaller group and give us another chance!	Apology Promise of change Explanation Invitation for a new visit Suggest
123	Food is great if you eat it fast and you are lucky enough to not get kicked out because you are a bad client just for being late. Disgusting treatment.	Sorry to know you had a bad experience Jose but I believe some of your group members came for the meal an hour and a half late after our manager had stressed to your friend who made the reservation that we could only give you the table for 2 hours as we had another reservation on it. Your friend had assured the manager 2 hours were ok and that everybody would leave in that time. We normally don't take groups of more than 10 people but made an exception for you guys (20 people). Hope you give us another chance in a smaller group, next time.	Apology Explanation Invitation for a new visit Suggest

124	Experiência a não repetir. O atendimento foi péssimo. Estive aqui para um jantar de aniversário, houve pessoas a chegar atrasadas é verdade, mas a funcionaria esteve o tempo todo a avisar que tínhamos que sair e que estava a chegar a nossa hora. Preços um pouco inflacionados para o que é, apesar de o caril de frango agradável. Experiência a não repetir principalmente pelo mau atendimento.	Dear Daniela, sorry about your experience but as we just wrote to your friends Jose (above) and Tiago (below), members from your table came an hour and a half late for a 2 hour reservation. Your friend who booked the table knew the table was only for 2 hours and had agreed to that. As we had another reservation on that table after you. Hence, the rush to get the table. Hope you give us another chance, in a smaller group (the maximum number we normally reserve for is 10 people, yours was an exception). Thanks	Apology Explanation Invitation for a new visit Suggest
125	Estive aqui num jantar de aniversário. Antes de mais, demoraram muito tempo a trazer os pedidos. Depois, uma das responsáveis esteve sempre a pressionar com a hora a que tínhamos que sair. Se não têm capacidade para tantos clientes, deviam limitar as reservas. Os empregados não foram muito disponíveis. Apesar de tudo, a comida era agradável. Experiência a não repetir.	Dear Tiago, sorry about your experience but as we just wrote to your friends Jose and Daniela (above), members from your table came an hour and a half late for a 2 hour reservation. Your friend who booked the table knew the table was only for 2 hours and had agreed to that. As we had another reservation on that table after you. Hence, the rush to get the table. Hope you give us another chance, in a smaller group (the maximum number we normally reserve for is 10 people, yours was an exception).Thanks	Apology Explanation Invitation for a new visit Suggest
126	A minha experiência deixou-me... sem palavras na boca. Pedimos Pani Puri como entrada. O molho característico desta entrada estava gelado, o que quebrou completamente o sabor do Pani Puri. Como pratos, pedimos o Malabar Chicken Curry, Masala Dosa e um Cheese Dosa. O Cheese Dosa demorou (bastante!) a chegar. Também pedimos cinco Garlic Naans - apareceram quatro só e nem deram conta pela falta do quinto. Os Naans estavam semi-queimados o que os tornavam amargos. Nem sequer sabiam a alho. O Malabar Chicken Curry e o Masala Dosa eram normais, nada de excepcional. Passando da comida para o atendimento: o atendimento foi um desastre. A decoração era bonita e a música também. O espaço tem potencial para ser melhor.	Thats a shame Sveta.....sounds like you really didn't enjoy your meal at Chutnify. We would love for you to come back and try it again and your drink's on the house!	Express feeling Offer compensation Invitation for a new visit

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
127	<p>Visitei a casa durante o dia e pretendia usar o zomato gold. A promoção não valia para o menu de almoço (o que está dentro das regras e já era esperado). A parte frustrante é que metade da carta normal (a metade mais interessante, vale ressaltar) não estava disponível.</p> <p>Com opções limitadas, pedimos dois caris. O de frango estava bem saboroso. Já o de camarão tinha um molho com textura e sabor que não me agradou.</p> <p>A apresentação dos pratos como um todo é bastante pobre (e diferente das fotos de divulgação).</p>	<p>Olá Pedro, Antes de mais, gostaríamos de agradecer a vossa visita ao nosso restaurante. Lamentamos o facto de o nosso caril de camarão não ter sido do vosso agrado. Relativamente ao que se refere em termos de doses e ementa, o que se passa é que ao almoço apenas temos disponível o nosso menu de Almoço com opções realmente mais limitadas do que ao jantar, que temos disponível o nosso menu a la Carte. Entendemos perfeitamente quando diz que se sentiu como que enganado pelas fotografias, mas podemos garantir-lhe que não são enganadoras, mas esses pratos, essas opções, e essas doses apenas estão disponíveis ao jantar, a la carte. Presente no Zomato está esse mesmo menu de Almoço, onde explica que apenas servimos Thalís (e estes são bastante tradicionais na Índia) e que o valor desse menu completo é de €10 e é como se fosse uma degustação. Um thali com o caril á escolha, com 3 acompanhamentos, sobremesa, bebida e café por €10. No entanto, esta manhã em reunião com a nossa gerente de conta do Zomato, pedimos que pusesse a informação explícita que apenas trabalhamos com menu de Almoço, ao almoço de segunda a sexta, com opções mais reduzidas. Acreditamos que se o Pedro tivesse tido acesso a esta informação mais explícita na página do Zomato com certeza que não iria ficar aborrecido com qualquer situação referente á mesma. Pedro, agradecemos a sua crítica construtiva pois permitiu-nos identificar um erro de clareza na comunicação que fazemos com o cliente. Prezamos muito críticas como a sua pois só assim poderemos continuar a crescer, a evoluir e a melhorar todos os dias. Aproveito para pedir que nos envie um e-mail para jose@chutnify.com para que lhe possamos enviar um vale oferta de 1 prato na sua próxima visita. Não queremos que feche a porta ao nosso chutnify e pedimos que nos dê uma outra oportunidade, pedindo uma vez mais desculpas pelo sucedido. Aproveito para informar que o nosso Chutnify Bairro Azul já abriu. Tem uma ementa bastante parecida com a do Príncipe Real mas com algumas novidades. Sinta-se convidado a visitar-nos e poderá usar o vale de oferta tanto num como noutra. Uma vez mais obrigado :)</p>	<p>Apology Explanation Promise of change Thanking Request a new contact Offer compensation Invitation for a new visit Self-promotion</p>
128	Demasiado barulho, pouca atenção no atendimento (ter que pedir mais de 3 vezes uma cerveja nunca me tinha acontecido), comida sem deslumbrar. Posso ter tido azar no dia, mas não volto tao depressa a este restaurante, parece me claramente sobrevalorizado.	We're sorry you didn't have a good experience at our restaurant João and hope you give us another chance. The restaurant is small so sometimes gets pretty noisy but during the week its quieter. We're sorry about your experience with the beer. Since we have some new employees training, it might have been one of them but they're all well-trained now and doing an amazing job. We're sure this won't happen again and we apologise again for it!	<p>Apology Invitation for a new visit Explanation Promise of change</p>

129	Os curries estavam bons mas nada de surpreendente. O crepe (DOSAs) foi uma boa experiencia que nunca tinha encontrado em outros restaurantes indianos. Contudo não gostei do facto de pagar 1,80 euros por "água filtrada no momento" que assumo que se traduza em água da torneira filtrada e servida numa garrafa bonita (obviamente não selada). É sequer isto permitido? Penso que água nunca engarrafada nunca deveria ser cobrada fosse em que restaurante fosse, muito menos não sendo explicito no menu esse facto. Marketing excelente, mas que não agradeceu...	Thank you for writing such a detailed review Rita. We're happy you liked the food and regarding the water, we'll explain better in Portuguese. Um dos pilares que faz parte da génese deste conceito, é cortar com a pegada carbónica deixada pelas águas pré-engarrafadas acabando com o seu transporte e no caso de garrafas de plástico de utilização única, acabando também com o enorme problema que causam ao planeta depois de utilizadas. Desde que esteja o valor mencionado no menu, é legal a água filtrada ser cobrada. Esta água não é gratuita para o restaurante. Este tem que pagar a água que consome, uma mensalidade para ter o equipamento de filtragem e fornecimento de água filtrada. Tem que lavar e manter as garrafas e tampas, Tem que encher cada garrafa etc. tudo isto são custos. As garrafas de água filtrada não são seladas porque são cheias e servidas no momento, ao contrário das água pré-engarrafadas que são cheias provavelmente muito longe do local onde vão ser consumidas e muito tempo antes que esse consumo tenha lugar. Esperamos que compreenda o nosso interesse no ambiente além de que podemos atestar a qualidade da empresa que nos fornece, que está disponível para contacto através do 218234248. Pode ligar e falar com o responsável de projeto, Vasco Ferreira, se quiser esclarecer mais alguma dúvida. Esperamos voltar a receber a sua visita e melhorar a sua opinião sobre nós. Até lá, um bem haja.	Thanking Express feeling Explanation Request a new contact Invitation for a new visit Self-promotion
130	Trendy sim caro também e está no Príncipe real that's it!! Há tanta mas tanta coisa melhor e.. GUESS WHAT? Bastante mais barata! Fraco	Olá Pedro, firstly, thank you for taking the time to write us a review. We're sorry to know you didn't enjoy your experience at Chutnify but hope you'll come back some day, to give us another chance!	Thanking Apology Invitation for a new visit
131	Restaurante de moda, que surpreende pela negativa: serviço lento e demorado, pratos 'nouvelle cuisine' que matam a essência da comida indiana. Voltar para avaliar de novo...? Não, obrigada!	Sorry to hear you didn't like our food or your experience at our restaurant. We try and keep the food as authentic as in India but of course its not what you're used to in Lisbon. The only thing that is modern is our pottery/serving dishes that we have hand made in Lisbon. We hope you try us one more time to see that our food is in fact very authentic!	Apology Self-promotion Deny problem Invitation for a new visit
132	Sobrevvalorizado. Serviço simpático mas infelizmente muito lento e pouco prestável. Em relação aos pratos: modernizar o que a comida indiana tem de bom nem sempre corre bem, como é o caso. Doses pequenas, bem condimentadas mas com pouca graça. Não surpreende.	Sorry you didn't have a good experience. As I wrote to your dining partner (above), we try and make the food as authentic as in India but of course, its different for Lisbon. We hope to see you again to may be try some different dishes and change your mind!	Apology Self-promotion Invitation for a new visit Suggest
133	Pois deve haver dias de azar... A expectativa era alta, o referido nos media fazia pensar que seria substancialmente diferente do que de facto foi. Domingo 12.30, primeiro cliente. Lista na mesa e informado de que não estavam disponíveis três entradas assim como as chamuças. Paciência.... Feita a escolha, que recai no Talangana Lamb Curry iniciou-se o repasto e começou o azar. A carne, a ser de borrego, tinha total ausência do sabor característico. O corte utilizado devia ser da área mais irrequieta e nervosa do bichano. A falta de cozedura que deveria ter sido lenta também se notou na rija cebola que por lá andava. O arroz servido deve ter sido feito de manhã muito cedinho certamente, chegou morno. O caldo de lentilhas estava bem. Tendo lido que se sujavam as mãos neste restaurante, pedi naan acompanhar e assim fazer..... mas não consegui. Não tinham naan. Sem comentários. Sobremesas havia de todas. Escolhi Sago Paysan. A tapioca estava saborosa num caldo fresco de vermicelli. Trazia umas sultanas e uma pitada de pistaccio esmigalhado. O cajú e a manga fresca anunciados nesta sobremesa..... não quiseram aparecer. Fica para a próxima. O serviço é atencioso e simpático mas falta o resto para estar de acordo com os preços praticados. A visitar eventualmente daqui a uns meses.	Olá João, pedimos desde já desculpa, por não lhe termos proporcionado uma boa experiência no nosso restaurante. Agradecemos todo o feedback dos nossos clientes, como um restaurante novo ainda temos algumas coisas a afinar . Ao Almoço de Fim de Semana começamos a fazer o menu da noite e o nosso chef especializado de Tandoor, neste momento só trabalha noites, daí não termos as opções todas disponíveis, queremos muito poder ter uma oferta maior em breve, mas por agora ainda não o conseguimos fazer. Depois do seu feedback a um do nosso staff acerca do borrego, fizemos uma prova de qualidade com o nosso talho para podermos escolher o melhor para os nossos clientes Esperemos que nos de uma outra oportunidade em breve .	Apology Thanking Explanation Promise of change Invitation for a new visit
134	A expectativa era elevada, depois de ter lido sobre este local. Comida saborosa, espaço agradável etc etc ... Pedimos, e no fim do pedido lembrei-me que seria melhor pedir uma entrada, as chamuça, pois estávamos com bastante fome e sempre nos fíamos entretendo... e ainda bem que o fiz, eram deliciosas! Mas quase 50 minutos à espera de sermos servidos, não dá para aguentar só com uma chamuzinha no estômago. Porquê demorarem tanto? A respostas é tão simples como uber eats e Glovo. Era ver sacos de papel a voar, a passar à frente dos nossos pedidos. Chamei a atenção do funcionário, disse que estávamos com bastante fome ele diz : pois a cozinha está muito ocupada. Finalmente vieram os nossos pedidos. A carne tinha um sabor incrível , bem temperada e cozinhada no ponto. Pedimos pão nan para acompanhar que sinceramente, não era nada de especial, comparado com o do zubir ou outros restaurantes indianos não tão fancy. Depois de pagarmos (bastante para a quantidade de comida) fomos diretos ao palácio do kebab pois a fome ainda estava bem presente.	Sorry Mariana that your experience wasn't a pleasant one. But we're happy you at least liked the food. Regarding deliveries, we do not prioritise delivery orders over customer orders but instead our kitchen responds to all orders in a chronological order (the prioritise the orders as they come in). We hope that your experience was a one-off and really look forward to convincing you the next time you come!	Apology Express feeling Promise of change Deny problem Invitation for a new visit

135	Pedimos pani puri para começar, e estava tudo muito frio. Também pedimos masala dosa e cheese dosa que chegaram em alturas completamente diferentes, deixando uns com fome. Eram razoáveis, sendo que um dos molhos era horrível, parecia comprado no supermercado. Para finalizar pedimos o chicken curry com coco que era bom, embora faltasse a cremosidade do coco. O serviço também não era demais, faltou um nan de alho que eles nem deram conta, para além de terem trazido no momento errado. Eles estavam queimados e do alho/sabor não se sabia.	Really sorry Vinisha, from your friends reviews, it sounds like your table had a bad experience. We hope you'll come back on another day and have a drink on the house from us. We would love for you to try the restaurant again.....really seems like the kitchen had a bad day that day (not an excuse but can happen)! Look forward to seeing you one more time!	Apology Invitation for a new visit Offer compensation
136	Uma desilusão! Não gostei, o espaço tem uma decoração engraçada alusiva à Índia, a cozinha é aberta mas o espaço é muito pequeno. Pedimos Caril de robalo, Caril de frango e borrego, nenhum surpreendeu, as doses são muito pequenas, e as taças de arroz são para dividir por dois. Até o pão naan de alho, não estava nada de especial, quase não tinha alho. E para as quantidades servidas os preços são muito elevados. Não gostei	Olá Healthy choices pedimos desculpa se o não teve uma boa experiência no nosso restaurante, sim temos um restaurante pequenino . A nossa comida é para dividir, normalmente damos sempre mais arroz a todos os clientes que desejam mais . Levamos todo o Feedback e tentamos melhorar o que podemos e agradecemos o seu . Esperemos que nos dê outra hipótese mais para a frente .	Apology Thanking Invitation for a new visit

Restaurant: Contrabando; Time Period: January 2018 - November 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
137	Fomos almoçar ao Contrabando num sábado e a experiência não podia ter sido pior. O restaurante estava praticamente vazio e mesmo assim os empregados não foram prestáveis. A comida é servida em pouca quantidade o pão das fajitas é minúsculo a salada de acompanhamento vem servida num prato de chávena de café (o que traz uma quantidade ridícula) o bife maturado acompanha com batatas fritas banais e vinham frias pedimos também uma massa que vinha fria. Os pratos chegaram à mesa desfasados!! Pedi para usar o Zomato Gold e no final a conta vinha errada sem o devido desconto..por acaso estava atenta..caso contrário teríamos pago mais sem usufruir da promoção.	Olá Ana Catarina, obrigado por o seu feedback. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
138	No need to schedule a table, because even if you do... you are still going to have to wait for one to be available. Misinformation provided by the servers is the norm here... Menu without helpful descriptions. Be careful with the bill.. double check it!	Cara Dinamene Barreira , Obrigado pelo tempo que disponibilizou para escrever este comentário. Trabalhamos diariamente para servir com mais qualidade e as opiniões dos nossos clientes ajudam-nos a identificar o que podemos melhorar. Entendemos que tenha considerado a experiência negativa, mas queremos que saiba que fazemos tudo pelo bem-estar e satisfação de quem nos visita. Infelizmente não correspondemos totalmente às suas expectativas e por isso apresentamos as nossas desculpas e pedimos que nos conte a sua experiência com mais detalhe para: geral.contrabando@gmail.com Ficaremos a aguardar a próxima oportunidade de o servir para lhe garantir uma melhor experiência do nosso restaurante. Obrigado e até breve,	Thanking Self-promotion Apology Request a new contact Invitation for a new visit
139	Fomos jantar a este estabelecimento e o que sucedeu ao longo da refeição foi lamentável. Claramente não estão preparados para servir uma mesa com 30 pessoas. Alguns exemplos: - Tempo de espera por um simples pedido de 1 cerveja foi superior a 30 min.; - As entradas e pratos principais não foram servidos em doses apropriadas para um jantar desta dimensão; - Muitas pessoas não tiveram acompanhamentos para o prato principal; - O tempo de espera por um café foi superior a 1 hora. Acrescido a isto, os mesmos pedidos tiveram de ser reforçados 3 a 4x com empregados diferentes. Desorganização total. Com isto, tenciono não voltar a este restaurante. Não recomendo!	Olá Frederico, obrigado por o seu feedback. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
140	É desaconselhado a grupos. Nem tudo o que está na ementa é servido, quantidade não chega para todos comerem e acompanhamentos chegam fora de tempo. Correu mal, muito mal. Boa imagem e apresentação não é tudo. Para entrar e sair do meu lugar tive de passar por debaixo da mesa, são 25€ o jantar, não é justo.	Olá Andre, obrigado por o seu feedback. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
141	Péssima opção para jantar de grupo. Quer comida quer bebida mal servidas, em constante espera e com necessidade de chamar a atenção dos empregados inúmeras vezes. Péssimo serviço. Sentados na mesa para o segundo turno às 22h45, 1h da manhã e ainda estávamos a começar a jantar. O serviço deixa tudo a desejar num restaurante com enorme potencial.	Olá Pedro, obrigado por o seu feedback. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply

142	Fui a um jantar de grupo e o serviço foi péssimo. Para começar marcamos mesa as 22 e disseram-nos que só podíamos ter a mesa as 22:30. Depois entre as entradas e a carne demorou 1 hora e meia! Durante o jantar disseram-nos que não tínhamos direito a mais bebida depois do tempo todo que já tínhamos estado à espera. Ou seja tivemos de comer sem bebida, para além disso os acompanhamentos vieram depois da carne! Sentámo-nos as 22:30 e à 1 da manhã ainda nem tínhamos a sobremesa! Os funcionários vêm sempre a mesa mal dispostos e se pedimos alguma coisa ou algo corre mal dizem que temos de fazer um comentário ou falar com o gerente. Cá está o comentário. Isto não é serviço ao cliente. Não vale o valor pago, não recomendo.	Olá Beatriz, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-la a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
143	Serviço péssimo. Comida péssima. Carne fria e completamente insuficiente para grupos. Demoramos 3h a ser servidos entre as entradas e e os pratos principais.	Olá Raquel, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
144	Pessimo serviço! O serviço foi dos piores que tive a infelicidade de experienciar nos últimos tempos (Não tenho memória de algo tão mau honestamente). Fui a um jantar de grupo (cerca de 15 pessoas, menu de 25€ nada de especial para a dimensão do restaurante). A nossa reserva estava marcada para as 20h... quando chegámos ao restaurante informaram que tínhamos de sair às 22h e que a pessoa responsável pela nossa reserva que não nos informou já não se encontrava a trabalhar no restaurante (como se nós, clientes, tivéssemos algo a ver com isso). Resultado: fomos servidos à pressa, sem o minimo de cuidado e a olhar para as horas porque tínhamos de libertar a mesa para o grupo seguinte. Resultado: a comida até podia ser algo interessante mas não tive muito tempo para a saborear. Posto isto deixo o alerta: se alguma vez considerarem este local para um jantar de grupo e não se importarem de comer à pressa e ser mal servidos tudo bem. Caso contrário, até a tasca da esquina é capaz de ser mais apelativa que este restaurante!	Olá Tânia, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
145	Pior restaurante que já fui nos últimos meses. Serviço péssimo, esperamos mais de 2h e meia para ser servidos, para nos servirem batatas fritas congeladas com carne. Inaceitável, claramente o restaurante é gerido por pessoas amadoras que apenas tem clientes para irem sair a noite.	Olá Rita, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
146	Não voltarei ! Esperamos mais de 2.30h pelo nosso pedido e , enquanto isso, foram servidas 2 ou 3 mesas á nossa frente . É caso para dizer “ há preferidos “ !! O atendimento é dos piores dos últimos tempos . Não tenho nada a dizer de bom .	Olá Mariana, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
147	O restaurante deixa pouco a desejar. Apesar do ar alternativo que apresenta, à primeira vista é agradável, nada cumpre com o prometido. O serviço é muito fraco, com poucos empregados e com um trato ao cliente demasiado "amador". Relativamente à comida, para o preço, não impressiona... Um bife maturado de 60 dias, pelo preço de 27€, pouco tenro, cheiro desagradável e a acompanhar com batatas fritas congeladas?!? Relativamente ao espaço, o balcão sujo e desarrumado é cadeiras ao contrário no meio da sala, não é convidativo. No meu entender é um restaurante a não repetir.	Olá Bernardo, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
148	Em suma uma experiência desapontante. Fui com um grupo de 5 pessoas e posso dizer que ficou, de forma geral, abaixo daquilo que promete e que a avaliação geral de 4,3 nos faz esperar. Pedimos nachos e chicken wings para entradas. As chips de milho estavam pareciam estar ali há varias horas. Estavam rijas secas e difíceis de mastigar dando a sensação de que ha tinham sido fritas há várias horas, as malaguetas idem, mal picavam e não tinham sabor. O guacamole era simplesmente abacate, n levou Lima nem tomate ou qualquer tipo de tempero... As chicken wings estavam boas, quentinhas bem temperadas e com o picante no ponto. Pedimos 2 litros de sangria de maracujá para acompanhar. Esta foi o ponto alto da refeição. Bem equilibrada e com a quantidade certa de álcool e fruta, apesar de ter hortelã queimada pelo frio ao invés de folhas frescas e saudáveis. Para pratos principais pedimos: 1 Burguer Jalapeno, 2 Burguer Hickory, BBQ ribs e um entrecote Argentino. De todos os pratos pedidos apenas o entrecote Argentino se safou. Todos os hambúrgueres sem exceção vieram completamente secos, o molho nos hambúrgueres era quase inexistente e o hamburguer propriamente dito estava extremamente seco e ultra passado. A carne dos hambúrgueres não se sentia ser fresca e estava sem sabor. Faltava tempero e uma mistura melhor na carne picada e ser grelhado ao invés de frito. 3 hambúrgueres desapontantes. Serviram-me ainda uma dose de batatas à temperatura ambiente que tive de mandar para trás. As ribs estavam com um bom molho mas a carne mais uma vez não estava tenra	Olá Matias, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply

	nem húmida como se espera de ums boas ribs acabadas de grelhar. As batatas fritas são umas amostra de batata com um centímetro cada. O entrecoste Argentino estava aceitável. Não estava fantástico mas cumpre com o prometido. O atendimento foi banal, não fomos mal tratados mas também não nos fizeram sentir à vontade. O ambiente era algo barulhento principalmente por causa do volume alto da música. Em suma gastaram-se 96€ para comer chicken wings e beber sangria. Na minha humilde opinião isto é um place de 3 estrelas max. Tendo em conta a qualidade da comida dou 1,5 estrelas.		
149	Mais de uma hora à espera e serviço sem nenhuma noção de como servir sem ter o "Sim" de um gerente. Primeira e última vez. Na foto, o prato vazio, às 23:45.	Olá Pedro, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
150	Foi a segunda vez que jantei neste espaço e terá sido a última. Experiência horrível. A não repetir e para quem nunca foi, a não experimentar! Tratava-se de um jantar de aniversário. Como da primeira vez que fui a este espaço, para outro aniversário, escolhemos o menu de grupo. Também como da primeira vez, o jantar foi marcado para o segundo turno, das 22:30 e fomos sentados já bem depois das 23 horas. Uma vez sentados, foi preciso pedir 8 vezes que fossem servidas as bebidas. Foi duro, mas conseguimos. A comida essa demorou bem mais do que devia e quando os primeiros pratos surgiram já passava da meia noite. Quando surgem as primeiras travessas e comida dou-me conta que não tenho prato, dado que estes tinham sido distribuídos sem que tivesse tido direito a um. Interpelei dois empregados 3 vezes sobre este assunto, até que, já farto de me ouvir o empregado disse: "Se eu tivesse pratos trazia-lhe!". Não há pratos no restaurante? Tudo bem, é de facto acessório. Comi de uma travessa de batatas. Quando disse a outro empregado o que se passava respondeu com um gesto: 🤔. Surreal. Para piorar tudo não nos trouxeram o prato completo tendo sido preciso reclamar 2 vezes para sermos minimamente compensados, sendo que fomos advertidos que não viria mais comida para a mesa. Afinal já tínhamos "comido demais". Depois de muita luta lá nos ofereceram um prato para compensar o que faltava na nossa travessa. Responderam que "já não temos frango". Pior que não ter um produto, é tentar escondê-lo dos clientes, "a ver se passa". Conclusão: pagámos 25€ por este "jantar".	Olá Ricardo, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
151	Não aconselho! demoraram muito tempo para trazer o jantar (chegamos às 22h00 e só fomos servidos à meia noite) e quando finalmente trazem, dão frango Cru. Os empregados, uma vez confrontados, foram antipáticos, pouco compreensivos e arrogantes. O ponto a que esta situação chegou foi o facto de o grupo quase ter decidido sair do restaurante e jantar no Mc Donald's...	Olá Miguel, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
152	Atendimento mau. Muito demorado. Num jantar de grupo os pratos vieram todos em tempos diferentes, ou seja a primeira pessoa a ser servida acabou de jantar antes da maioria já ter o seu prato na mesa. A comida veio toda fria e vários pratos enganados a mais e outros que faltaram. Doses de carne pequenas. No fim do prato principal e antes da sobremesa, quando algumas pessoas se levantaram para ir a rua fumar um cigarro, qualdo voltaram a mesa ja tinham levantado copos ainda com bebida e guardapos. O jantar foi no turno das 20h, pelo que, pelas 22h já deveríamos estar a dar lugar ao proximo turno, mas o jantar só nos foi servido pelas 21h45'. Muito má experiência, a nao repetir.	Olá Maria, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
153	Reservámos mesa para as 22:30 e éramos cerca de 21 pessoas, mas só nos sentámos às 23:25. Pedimos sangria primeiro que uma outra mesa, que não só foi servida primeiro, como ainda pediram mais e voltaram a ser servidos. Além disso, uma pessoa ficou sem prato porque o restaurante não tinha mais, tendo sido necessário usar uma travessa anteriormente usada para as batatas. Quando (finalmente !!!) os pedidos chegaram a uma parte da mesa, disseram que seria a última travessa, quando na verdade, era a primeira. Quanto à qualidade da comida, a maminha estava mal temperada e mal passada e o frango estava seco, mas as ribs estavam aceitáveis. Adicionalmente, as facas acabaram, assim como o milho. Muito desiludido	Olá Joao, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
154	Sinceramente achei a relacao preco qualidade pessima... bife de 17 € bem pequeno... apesar de saboroso e tenro... o atendimento tb n funciona bem.... confesso que nao consigo compreender como e que tem esta pontuação no zomato... nao recomendo de todo...	Olá Joao, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply

155	Nunca fui tão mal atendida em toda a minha vida. Cheguei e ninguém me atendeu apesar de me terem visto entrar, perguntei se podia comer pois apesar de ter visto que o horário de atendimento era contínuo das 12h às 24h o restaurante estava vazio. A resposta que tive foi que podia, tinha de me sentar numa mesa específica apesar de estar tudo vazio, percebi depois que se devia ao facto de os funcionários estarem a dormir num dos cantos. Até aí tudo ok, depois disto a cozinheira passa por nós e reclama que ninguém come aquela hora, voltei a confirmar se podia comer e disseram me novamente que sim. Pedimos tacos de camarão e o do meu namorado vinha com um ... , claro que aí decidimos que não dava mais e chamamos alguém para explicar toda a situação e como estávamos bastante desagradados, foi insinuando que estávamos a mentir, foi uma tremenda falta de educação e profissionalismo.	Olá Daniela, obrigado por o seu feed back e desde ja as minhas sinceras desculpas em nome do Contrabando. Deixo aqui o meu mail direto para a convidar a voltar ao Contrabando. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Thanking Apology Invitation for a new visit Request a new contact
156	Atendimento péssimo, perante as reclamações a gerência não se mostrou clara nas explicações, nem disponível para a solução das mesmas. A comida veio fria e é pré-confeccionada. Não recomendo de todo!	Obrigado pelo feed back. Toda a equipa vai trabalhar para tornar a sua experiência digna do Contrabando. Se me poder enviar o seu contacto para este mail : geral.contrabando@gmail.com gostaria de a convidar a voltar. Obrigado, CEO José Traitolas	Thanking Promise of change Request a new contact Invitation for a new visit
157	O ceviche de banana sabe a salada de fruta. É apresentado como prato principal, no entanto, nada mais é do que uma entrada. Nenhum dos pratos de peixe estavam disponíveis, pelo que não deixavam grande opção aos vegetarianos. Para além disso, a carne estava muito salgada e não estava saborosa. Atendimento simpático.	Olá Ana, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-la a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
158	Colocaram-nos na sala de baixo, e antes de nós estavam mais 3 mesas á espera de ser atendidas. Esperámos cerca de 20 minutos e nem uma Ementa para começarmos a escolher e muito menos uma explicação ou abordagem de algum empregado de mesa. Lamentável!	Olá Soraia, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
159	Foi me recomendado o restaurante por um amigo próximo. Gostaria de dizer algo de bom em relação á comida mas nem chegamos às entradas. Imediatamente ao entrar, ninguém nos veio receber a porta, desloquei-me ao balcão para saber se havia mesa para dois ao que me responderam que sim visto que estaria um casal a acabar de pagar e seria só arranjar a mesa. O casal pagou, saiu e deixaram nos meia hora á espera na rua. Ainda voltei lá dentro após 15 minutos para falar com a senhora que estava a servir e simplesmente me despachou a dizer que me avisaria quando a mesa se arranjasse. Ficamos a espera mais 15 minutos e fomos embora.	Olá Joao, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
160	Péssima experiência. Quando chegámos ao restaurante avisamos o colaborador que gostaríamos de usar 4 Zomato Gold (eramos 8 pessoas), ao que este nos respondeu que apenas poderíamos usar 2 Zomato Gold por cada mesa. Perguntamos porquê e disseram-nos que eram regras internas. Contactámos o Zomato e pouco depois o colaborador voltou a confirmar com maus modos que podíamos usar os 4. Após toda esta situação, esperamos 1h25 pelos nossos pratos. Em geral, o serviço foi desastroso. Concluindo, se estão á procura de um bom sítio para jantar em Santos, não escolham o Contrabando.	Olá Diana, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
161	Infelizmente não tenho uma experiência nada agradável para partilhar. Estive no restaurante em registo de jantar de aniversário, com um grupo relativamente grande e a única coisa que fez o jantar valer a pena foi a simpatia do rapaz que ficou destacado para nos atender. Muiíssimo simpático e eficiente! Fomos sentados (quase) uma hora e meia depois do horário da nossa reserva, sendo que ao reclamar pela demora a pessoa com quem contactámos não valorizou minimamente o facto de termos a já referida reserva, sendo até tratados com grande antipatia. Uma vez que se trata de um restaurante que funciona por turnos, ou pelo menos foi o que referiram aquando a reserva, parece-me no mínimo desrespeitoso para com os clientes que haja uma demora desta dimensão e tamanho desprezo para com as condições em que ficámos á espera. A comida por sua vez fica muito aquém do esperado, especialmente se considerarmos o preço praticado no restaurante e que o serviço no geral é, tal como a comida, muito fraco. Fiquei (na verdade acho que posso falar pelo grupo) com péssima impressão do espaço e não recomendo de todo. Seja para jantar de grupo ou não.	Olá Ana, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
162	Visitado em contexto de jantar de grupo. Serviço muito fraco, comida para o preço deixa muito a desejar, bebida á descrição a muito custo (é preciso pedir 5x até vir alguma coisa para a mesa) e comentários desagradáveis por parte dos funcionários. A não repetir nunca mais.	Olá Sofia, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convidá-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma próxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
163	Atendimento – 1 Qualidades da Carne – 4 Demoraram mais de 1h para arranjar uma mesa reservada para as 22h. Do menu degustação acabámos por nem sequer comer entradas e sobremesa.	Olá Hugo, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
164	Vários itens do menu não estavam disponíveis, numa sexta feira às 20:00. O espaço é pouco interessante e a comida não é nada de especial. Staff simpático.	Olá Ricardo, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
165	Nada de especial, mesmo! As margaritas vinham cheias de pedras de gelo gigantes num copo enorme que quase não se conseguia segurar. A comida nada de especial, as batatas fritas sem graça e o entrecôte que pedi muito mal passado vinha bem passado e frio. Eramos uma mesa de 11 pessoas e as opiniões foram idênticas. Uma desilusão para um restaurante que se diz especialista em carnes. A decoração era gira, o ambiente um bocado barulhento.	Olá Ana, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
166	Tudo começou com a dificuldade em ter um empregado que sequer recebesse o pedido (listas digitais em que e preciso alguém validar com password nao funciona). O restaurante estava cheio e apesar de correrem a tentar ajudar todos os clientes o staff era insuficiente. Depois a comida era trazida (pela roupa seria o chef ate que a trazia ocasionalmente) pela mesma escada onde os clientes acediam a sala de refeicoes e ficava no corrimao a espera de ser servida. Pedimos 2 entradas (quesadillas e tacos) e so chegaram as quesadillas. Quando depois de esperar pelos tacos perguntamos o que se tinha passado, tinham feito confusao e viria como prato. Aceitamos e aguardamos novamente pela comida. Ja chegaram os tacos - gelados!!! - o entrecote e o mix de ribs e de brisket - frios. Carne fria é que nao. Chamamos o empregado e mandamos para tras. Os tacos gelados foi mesmo para esquecer, ja ninguem queria experimentar mais nada, mas a carne ia ser a nossa refeicao. Resultado, a carne foi a cozinha aquecer e veio para a mesa. Ou seja um entrecote grelhado foi novamente cozinhado e vinha borracha para a mesa. Um restaurante de carne nao pode fazer isto. As ribs e o brisket tiveram o mesmo caminho, mas com o glaze e o molho de churrasco (e como normalmente tem varias horas de confecao) ja e aceitavel fazer isto. Va la, as batatas foram trocadas, portanto isso estava como deve de ser. Dizer que a carne e otima.. as ribs estavam bem cozinhadas, mas nem se sentia o sabor da carne com o molho tao intenso. O brisket estava bem cozinhado mas o sabor fumado era tao intenso que acabava por ser a unica coisa a sobressair. O entrecote foi a maious desilusao depois dos tacos. Ja ninguem arriscou sobremesas... Das bebidas, a sangria de espumante e morangos estava otima! E uma palavra ao staff, apesar de tudo tentaram colmatar as falhas. O preco ate estaria bom se a qualidade nao tivesse sido um problema. Para mim foi uma desilusao e um flop... espero que consigam rever o funcionamento. Porque ate seria um sitio engracado para um jantar de amigos! Mas assim nao.	Obrigado pelo seu feed back e iremos trabalhar para melhorar e entregar a melhor experiencia possivel no Contrabando. Atenciosamente, CEO, José Traitolas	Thanking Promise of change
167	Não gostei. Paguei 11,50€ por um prato mal servido de secretos de porco e poucas batatas fritas cheias de sal grosso. Bebi um sumo e café. Não comi sobremesa. Já um colega meu pagou +6€ do que eu, pois comeu sobremesa. Tem qualidade, apesar de não ser extraordinária. Mas demasiado caro e mal servido. Não recomendo.	Ricardo obrigado por o seu feed Back prometemos melhorar! Obrigado	Thanking Promise of change
168	Todo o pedido veio enganado (o ponto das 4 carnes e os acompanhamentos)!!! Explicamos a situação a 3 empregados e nada de vir o acompanhamento certo... comemos a carnes com carne e já depois de terminarmos a refeição é que virem os acompanhamentos...!! Grrr... além disso, todo o serviço do início ao fim foi SUPER demorado!!! Ainda hoje penso no quão intragável estava o T-Bone queimado e a hamburguer negra...!	Olá Maria, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
169	Fui jantar ao restaurante no meu aniversário. Marquei uma mesa para três pessoas para as 21h, demoraram mais do que uma hora para me sentar. Quando fui reclamar, chamei um funcionário que se mostrou indiferente da situação e nem me abordou. Após fazer a reclamação disse-me que estavam à espera do pagamento de uma mesa que outrora me disse que estavam só a limpar e estaria pronta. Mais tarde fui voltar a perguntar se a mesa estava pronta, o que não estava e	Olá Madalena, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply

	portanto ofereceram-me as 3 bebidas enquanto limpavam a minha mesa. Não gostei da atitude de um dos funcionários que me disse "podem levar as vossas bebidas e sentar naquela mesa" - que por sinal ainda continuava suja. Entretanto quando nos sentaram na mesa, já havia imensos estrangeiros, com certeza sem reserva, que tinham chegado muito depois de nós e já estavam a acabar a refeição. No final de tudo, as bebidas e a comida estavam boas, não fui uma desilusão total. Porém, não volto a este estabelecimento pela falta de profissionalismo e antipatia dos funcionários		
170	Já tinha estado no espaço com um grupo de amigos há mais de um ano e como a experiência tinha sido positiva, em passagem escolhi este restaurante para um jantar a dois. Encaminharam-nos de imediato para uma mesa no piso de baixo, empregados de cozinha a passar com utensílios de serviço, música muito alta e desapropriada para aquele momento...seleccionamos 2 pratos de carne que estavam bons São coisas q acontecem mas nunca transmite coisas boas. Avisamos de imediato um empregado que se dignou apenas a rir-se e passado uns momentos a colocar o seu pé em cima. Posto isto um restaurante como este, deve ter mais atenção aos pormenores	Olá Brigida, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
171	É bom, mas não deixa vontade de voltar. Quando conheces outras casas do género acaba-se por fazer comparações, e esta casa comparo imediatamente com o Ribs&Company e logo aí o Contrabando fica a perder. Preços excessivamente caros para a quantidade da comida. Cocktails overprice. Acho realmente que o Contrabando é um restaurante giro, tem um conceito engraçado, mas é realmente caro para aquilo que apresenta. Os combos para duas pessoas dão, mas não enche. As carnes são boas, mas demasiado caro. Os nachos apresentam n foto com guacamole e creme fraiche e não vinha com nada disso, só trouxeram um mini pires de guacamole quando solicitei. Se não fosse com desconto do The Fork, não teria lá ido de tão assustado que fiquei ao ver os preços. É giro pela experiência, mas é só isso.	Olá Sergio, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
172	Este comentário é relativo a uma visita efetuada ainda em 2018, para um jantar de amigas. Foi necessário reservar. Nachos muito bons mas quase 10€.. Pedimos uma sangria de frutos vermelhos que teve de ir para trás pois só trazia gelo.. Preços muito altos para a qualidade do que apresentam. Exemplo de um Entrecote que estava cheio de gordura e era quase impossível de comer.. O espaço é agradável, atendimento médio.	Olá Soraia, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
173	I really wanted to like this place, but I could not. The greatest disappointment was the bland food. They promote Latin American flavors, and there are many surprisingly great Mexican restaurants in town. But everything - from the chips and salsa, to the vegetable fajitas, to the BBQ chicken, to the margaritas - was ok but bland. The food largely tasted as if it were all boiled and devoid of any interesting flavors. The staff hustle. The smarmy American country music is laid on thick and feels completely out of place. I definitely won't return.	Hello Greg, thank you for your feed back. I think it was a misunderstanding and I do not want you to have that opinion of Contraband. I would like to invite you to come back! I leave here my mail and I await your contact to schedule a next visit while our guest. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
174	Apesar das boas críticas e boa aparência, a falta de flexibilidade por parte do restaurante tornou o restaurante pouco apetecível. O funcionário do restaurante garantiu-me (na chamada que fiz às 12:00) que poderia exceder o "turno" da refeição da noite, que seria das 20:00 até às 22:00 do jantar, para mais 30 minutos se houvesse algum imprevisto. O que mais tarde se veio a comprovar ser falso e que me iriam fazer levantar da mesa às 22:00 com ou sem refeição concluída. Eu próprio adoraria ver o restaurante e fazer a minha crítica e recomendar a outros críticos, mas assim não merece a pena.	Olá David, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
175	Experiência muito negativa. Verificamos o horário em que o estabelecimento estava aberto e quando chegamos não era possível sermos servidos porque os cozinheiros estavam cá fora. Decidimos esperar e tomar uns cocktails cá fora e a mesa estava completamente suja e o empregado de mesa não teve a iniciativa de limpar, tendo sido necessário pedi-lo. Muito bem, ao limpar a mesa começou a borrifar para a mesa com comida em cima... (Em relação aos cocktails: para beber sumo pagava 3€ e não 8€) Ao subirmos para ir jantar ninguém estava presente para nos atender. Ao perceberem que não estávamos lá muito satisfeitos lá tentaram remediar a coisa, para além da comida ser bastante fraca comparativamente a muitos outros sítios.	Olá Gabriel, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
176	A reserva era para 22 pessoas para as 22.30h. A essa hora disseram-nos que ainda estavam a montar a mesa. Demoraram 1h a fazê-lo porque só nos sentámos às 23.30h. Duas estrelas porque, para além deste atraso, chegou-se ao caricato de não haver pratos onde comer. Um amigo nosso esperou meia hora por prato e deram-lhe uma travessa das batatas. Depois também parecia não haver carne porque nos menus de 25 euros (com bebida à descrição) que foi a nossa opção para todos e que costumeiramente levam ribs, maminhas e frango e milho, nem sempre tal aconteceu.	Olá Gonçalo, obrigado por o seu feed back. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-lo a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply

	Alguns de nós não provaram frango ou milho. Por último, a maminha parecia sola de sapato. Teria "tolerado" tudo se não tivesse pago 25 euros! Para mim, que me chega uma imperial por refeição, senti-me roubado. Dou 2 estrelas e não 1, porque pode ter sido um mau dia. Mas jamais vou descobrir pois não pretendo voltar.		
177	Comida mediana. Serviço medíocre, lento e pouco flexível. Demasiado caro para o que é servido. Numa mesa de sete pessoas, ninguém ficou impressionado.	Olá Ricardo, obrigado por o seu feed back e iremos trabalhar para ter uma experiencia melhor e à Contrabando. CEO, José Traitolas	Thanking Promise of change
178	Dou esta pontuação à experiência de jantar de grupo. Por um valor de 25€ e uma pontuação 4.2 estava à espera de muito mais. Tempo de espera demasiado elevado. Entradas fracas. Serviço de comida muito desorganizado. Numa mesa com mais de 10 pessoas trouxeram um tabuleiro grande cheio de carne para a ponta da mesa, tabuleiro esse que não era prático para nos servirmos e depois passar ao resto da mesa. A tábua era claramente para umas 4 pessoas, meteram-na na ponta e demoraram mais de 20min a servir o resto da mesa. Eu era uma dos 4 que tinham este tabuleiro, começamos a comer, no entanto isso não impediu que a comida ficasse fria, ao mesmo tempo mais ninguém comia. A carne estava demasiado passada, uma carne que na verdade se deve comer mal passada. Ninguém nos perguntou como queríamos a carne. Simplesmente serviram. Batatas fracas. Sobremesa interessante para quem é fã de churros e doce de leite.	Olá Joana, obrigado por o seu feed back e pelas fotos. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-la a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
179	Num almoço com a casa bastante cheia, acabou por ficar aquém das nossas expectativas. Começámos com os croquetes de mozzarella, bons mas acompanhados de um molho (blue cheese) de que não gostámos, e continuámos com dois hamburguers Contrabando. Pudemos perceber que a carne era ótima e muito saborosa, mas os pratos não vieram quentes para a mesa. Além disso, o principal problema foi termos perguntado se seria possível os hambúrguers virem com batatas doces em vez das normais e foi-nos dito que sim, sem problema. Para nossa surpresa e sem qualquer aviso, foram-nos cobradas duas doses extra de batata doce (ou seja, os hambúrguers vieram sem as batatas normais anunciadas na ementa e cobraram as batatas doces à parte, sem aviso nenhum). Seja por desconhecimento do staff ou falta de atenção, caiu-nos bastante mal. Considero um restaurante com uma qualidade inferior aos preços praticados, mesmo ignorando o incidente descrito. Salva-se o espaço, giro e original. Não pretendo repetir.	Olá Ana, obrigado por o seu feed back e pelas fotos. Penso que foi um mal entendido e não gostaria que ficasse com essa opinião do Contrabando. Gostaria de convida-la a voltar! Deixo aqui o meu mail e aguardo o seu contato para agendar uma proxima visita enquanto nossa convidada. geral.contrabando@gmail.com. CEO, José Traitolas	Standard Reply
180	Atendimento péssimo fomos corridos por a hora ter passado tivemos que comer a sobremesa a pressa não deram entradas, quando pedimos convertis cancelaram o pedido enfim a comida estava boa mas não penso em repetir a experiência	Boa tarde, obrigado por o seu feed back e iremos trabalhar para ter uma experiencia à Contrabando. Envie-me pfv o seu contacto para o mail geral.contrabando@gmail.com para poder contacta-la para poder ser nossa convidada. CEO, José Traitolas	Thanking Promise of change Request a new contact
181	Fui com umas amigas que pediram carne que ficou quase inteira, qualidade não é das melhores... fajitas vem com poucos pães e com muito 'recheio' pra montá-las. Nada de especial na comida, nem nos drinks..	Obrigado pelo feed back, iremos trabalhar ainda mais para tornar a vossa experiencia fantastica no Contrabando. CEO, José Traitolas	Thanking Promise of change

Restaurant: Ground Burger; Time Period: May 2016 - June 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
182	Tirando o facto de me terem tentado cobrar duas vezes o jantar, é impecável. Bom hambúrguer, mas não vale 60€ euros. 30€... Ok. Sem brincadeiras, é o melhor hambúrguer de Lisboa. Só não tentem ser espertalhões...	Caro Igor, muito obrigado pela sua visita e ter achado o nosso hambúrguer o melhor de Lisboa! Ficamos muito felizes com essa sua distinção pessoal :) Relativamente ao seu comentário, como é óbvio não tentamos ser espertalhões ou cobrar jantar duas vezes... nem nos parece ser possível haver essa suspeita :) Já nos aconteceu o TPA bloquear e haver um pagamento duplo que é detectado no momento, fazendo a respectiva anulação ou transferência imediata para a conta do cliente. Que nos lembramos, nestes anos de Ground Burger aconteceu menos de 5 vezes. Quando não foi detectado no momento, temos na memória dois casos que foram detectados por nós e cliente posteriormente, sendo feita a transferência no dia seguinte para a sua conta. Orgulhamo-nos da nossa transparência e só queremos o melhor serviço e qualidade dos nossos produtos e apenas isso o que valha a pena ser referido, dar feedback ou criticar. Muito obrigado uma vez mais pela sua visita e esperamos por si numa próxima oportunidade. Até breve :) A Equipa GB	Thanking Express feeling Deny problem Explanation Self-promotion Invitation for a new visit

183	Era cliente frequente do Ground Burger, pela qualidade dos hambúrgueres, e também pelo espaço agradável. Visitei o restaurante várias vezes, e nunca saí desiludida, à exceção do serviço de take-away, que pedi no passado dia 24 de Março. Após 1h de espera, e sem nenhuma explicação por parte dos colaboradores, o pedido chegou. Apenas um único membro do staff, pareceu um pouco mais preocupado com a fila de pedidos do take-away, que se acumulava junto à porta do restaurante. Não houve uma explicação do sucedido aos clientes, e da demora injustificada, sendo abordados inúmeras vezes pelos clientes que esperavam. Na minha óptica, enquanto cliente, atrasos acontecem, mas não podem simplesmente ignorar e deixar as pessoas 1h à espera, sem qualquer tipo de justificação. No final, um dos colaboradores pediu-nos o nº de telemóvel, dizendo que a equipa do Ground Burger nos iria contactar para justificar a situação e nos compensar. Duas semanas depois, não chegou qualquer contacto, nem chegará. Não tenciono voltar a frequentar este espaço, depois desta situação.	Olá Mafalda, antes de mais agradecemos a sua crítica tão construtiva e oportuna. Agradecemos também o facto de nos ter visitado diversas vezes e de ter tido sempre experiências positivas. No entanto, lamentamos profundamente esta situação que, sem dúvida, vai contra todos os nossos princípios e filosofia do nosso espaço e conceito. Queremos dar um serviço de excelência, simpatia, sorrisos, sempre em comunicação com o cliente. O que aconteceu não é de facto justificável porque, como referiu e bem, atrasos acontecem mas faz parte da nossa gestão e logística resolver as situações, algo que não foi claramente o sucedido neste dia. Relativamente ao número de telemóvel o que foi averiguado é que a equipa terá perdido o papel onde terá apontado o seu número, o que é também de facto lamentável. Gostaríamos sim que pudéssemos compensar toda esta situação de forma o mais directamente possível com a administração pelo que pedimos que envie uma mensagem privada para luis@groundburger.com. Uma vez mais pedimos desculpa por todo o sucedido e cremos poder resolver directamente consigo. Ficamos a aguardar o seu contacto assim que possível e pedimos uma vez mais as nossas mais sinceras desculpas. A Equipa GB	Thanking Apology Promise of change Self-promotion Explanation Request a new contact
184	Não tem o preçário dos donuts na porta mas tem dia hambúrgueres. Metade do espaço vazio mas não podíamos entrar, eram 5h da tarde só havia 1 tipo de donut e ou comias ou nem podias entrar. Só gastei tempo da meu dia	Olá Mariana. Antes de mais obrigado pelo seu feedback, tão importante para nós. O nosso objectivo é fazer com que cada cliente se sinta em casa, sendo o serviço apenas o espelho de todo o conceito e filosofia do nosso espaço. Os pop up's da Crush têm o mesmo conceito de produtos de qualidade e feitos no dia, sendo que abre um pouco mais cedo do que o Ground Burger (pelas 10h) de modo a oferecer a maior frescura assim que possível. Assim, sendo já uma quantidade considerável para um pop up, quando acabarem só no próximo dia há mais. Esta questão é variável pois há dias que pode acabar a meio da tarde como outros dias em que ainda há pela hora do jantar, depende do fluxo de clientes. Quanto a não a deixarem entrar terá que ter havido uma falha de comunicação de quem a atendeu porque isso é completamente contra o que defendemos e queremos. Esta situação será analisada ao pormenor entre todos porque queremos sempre que o cliente se sinta em casa, seja para uma refeição completa ou simplesmente um copo de água. Lamentamos este mal entendido e esperamos que nos volte a visitar em breve. A Equipa GB	Thanking Self-promotion Explanation Promise of change Apology
185	Tanta publicidade aos Donuts e chegamos às 16h30 (hora do lanche) e dizem-nos que já não há nada! Pois temos de ir mais cedo que esgotam rápido! Ora se sabem que esgota rápido, que tal aumentarem o Stock e assim poderem chegar a mais clientes? Uma vez q está aberto até tão tarde... fica a sugestão ;)	Olá Marlene. Lamentamos imenso a sua experiência negativa e feedback aqui no Zomato. Os Doughnuts da Crush estão em formato Pop Up no Ground Burger e não pertencem à mesma gerência. Todos os Doughnuts são feitos no dia e a logística já é praticamente impossível com os números que são criados nestes 3 dias (que ainda por cima são os dias mais fortes do Ground Burger - Sexta, Sábado e Domingo). Mesmo assim já houve um aumento de produção, mas mais do que isto irá influenciar todo o serviço e, posteriormente, todo o nosso conceito e dedicação ao cliente iria ficar gravemente influenciado. Há formas de encomendar ou pedir através de plataformas de entrega em casa ou no trabalho se não conseguir deslocar até as 16h ou 17h. Espero que compreenda. Obrigado pela sua sugestão e até breve. A Equipa GB	Apology Explanation Suggest Thanking
186	A expectativa era alta, mas depressa acabou. Não tinha batata doce, apenas tinham batatas "artesaniais" que na realidade eram pre-fritas. Pouquíssima variedade de ingredientes e sem opções de pão para pessoas intolerantes ao açúcar.	Olá Ana. Antes de mais agradecemos a sua visita. Lamentamos imenso que tenha tido uma experiência diferente das suas expectativas. Como foi referido anteriormente, procuramos recriar o verdadeiro sabor americano dos hambúrgueres de carne Black Angus 100% Certificada, onde o pão brioche é servido tostado, feito por nós, sendo a combinação perfeita! É como viajar para os EUA, onde pessoas de Nova Iorque, Miami, Chicago, LA, ou mesmo pessoas da embaixada americana ficam deslumbradas por terem algo com esta qualidade e semelhança ao que estão habituados mas em Lisboa :) Logo é algo que procuramos mas, no entanto, estamos conscientes e preocupados em proporcionar a melhor experiência para todos que nos visitam pelo que iremos ter em breve um pão sem gluten e sem lactose. Precisamos de mais algum tempo para afinar a logística (não temos espaço para mais produtos acabados) assim como a qualidade tem que ser única e não ter algo apenas por ter. E a qualidade é algo que não abdicamos neste espaço ou outro qualquer que venhamos a criar. Neste sentido da qualidade, relativamente às batatas fritas, estas são descascadas à mão pela nossa super equipa, todos os dias. Cortadas de seguida e têm uma pré-fritura de modo a conseguirmos obter aquele crocante e estaladiço que tanto desejamos. Assim, podemos garantir que de pacote não são mesmo :) Uma vez mais obrigado pela sua visita e opinião. Esperamos que em breve possamos ter outras opções de modo a satisfazer diversos tipos de opções que, infelizmente, ainda não nos é possível ter. A Equipa GB	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Deny problem

187	Apenas tem uma opção de pão para acompanhar o hambúrguer, por isso quem for intolerante ao açúcar ou diabético não tem opção viável neste estabelecimento. Eu sou intolerante ao açúcar e não havia opção para mim. Não há cogumelos, nem como ingrediente extra. Não há batata doce como opção. Batata frita apresentada como tradicional.. Mas o que veio para a mesa foram batatas pré fritas do pacote... O atendimento deixou a desejar, mas o triste foi pagar o mesmo de um Cliente sem limitações e comer hambúrguer no prato... Lamento que num sitio onde se paga tudo de forma separada não tenha opções viáveis para todos.	Olá Catarina. Antes de mais obrigado pela sua visita ao nosso espaço, no entanto lamentamos que não tenha tido a melhor experiência. No nosso restaurante, sendo um conceito tipicamente americano, procuramos ir às origens e à autenticidade do mesmo. Isto implica os fantásticos "Old School American Burgers" de carne Black Angus 100% Certificada que combina na perfeição com o nosso pão brioche feito no nosso espaço com as mais finas matérias primas, sendo algo que muito nos orgulha, uma vez que não compramos nada feito! Não é saudável nem temos a pretensão de o ser, porque isso só por si iria contra o que pretendemos recriar, dentro do nosso conceito :) Lamentamos a sua intolerância, pelo que estamos atentos desde o início mas para mantermos a qualidade dentro da nossa logística, não conseguimos criar outro tipo de pão sem gluten ou sem lactose de um momento para o outro, mas sem dúvida que está nos planos. Assim, a solução apresentada é aquela que fizemos consigo, ou seja, não cobrar o valor do pão. Relativamente à batata doce, é algo semelhante ao pão. Só faremos com a logística específica mantendo sempre a qualidade elevada semelhante aos restantes produtos e este é um aspecto que não comprometemos só para dizer que temos como opção. A qualidade é a palavra chave do nosso restaurante. Neste sentido, lamentamos que interpretado as batatas fritas como de pacote, uma vez como já foi referido, todas os produtos são feitos no local. As batatas são descascadas à mão pela nossa super equipa, todos os dias. Cortadas de seguida e têm uma pré-fritura de modo a conseguirmos obter aquele crocante e estaladiço que tanto desejamos. Assim, podemos garantir que de pacote não são mesmo :) Iremos continuar a investigar a melhor receita possível para outros tipos de pão e esperamos que nos dê a hipótese de a deslumbrar com a nossa melhor experiência possível. Lamentamos uma vez mais toda esta situação. Muito obrigado e até breve. A Equipa GB	Thanking Apology Self-promotion Explanation Deny problem Promise of change
188	A qualidade do hambúrguer é boa e é saboroso, no entanto o serviço deixa muito a desejar para os preços praticados. Numa mesa de 5, um de nós pediu o Philly sem queijo. O hamburguer chegou e estava com queijo. Ao chamarmos a atenção, o hamburguer foi para trás. O empregado vem ter connosco dizer que a cozinha estava a perguntar se não queria com queijo por ser alérgico ou por não gostar. Neste impasse ficamos 4 pessoas com pratos e uma sem, enquanto o restaurante tentava perceber o grande mistério do nosso amigo simplesmente não gostar de queijo. Após entregar o pedido o empregado em tom sarcasmo "Aqui está o seu Philly sem Philly". Não recomendo apenas pelo serviço.	Caro Vinicius, no Ground Burger queremos proporcionar aos nossos clientes a máxima qualidade não só no produto como no serviço, e por isso lamentamos toda a situação. Acreditamos nos sorrisos, na simpatia e no profissionalismo acima de tudo. E por isso ficamos desiludidos quando soubemos da experiência que presenciou. Queremos que o cliente tenha um serviço personalizado e especial, e por isso pedimos desculpa. Esperamos que nos volte a visitar um destes dias para poder ter a experiência em que acreditamos verdadeiramente. A Equipa GB	Self-promotion Express feeling Apology Invitation for a new visit
189	Não irei voltar nem tão pouco recomendar! Escolhi ir jantar a dois devido à fama e à pontuação do zomato, no entanto foi tudo péssimo. Pedimos 2 hambúrgueres para jantar e umas batatas fritas, quando olho para a cozinha vi 3 pessoas, em que só uma usava 1 chapéu (ali não se usa rede para o cabelo, e quem tem cabelo comprido anda com ele pendurado e não devidamente protegido), dessas 3 pessoas nenhuma estava a usar luvas no entanto pegavam em tudo com a mãos, desde a carne ao pão passando por todos os ingredientes que os pedidos levassem... Não foi nada estranho quando vem para a mesa o pedido e um dos hambúrgueres vinha com um cabelo! Chama-mos o empregado que se dirigiu à cozinha e mostrou ao cozinheiro, nao ficando este muito convencido (mesmo após tirar o cabelo e de o deitar fora). Decidimos pedir para sobremesa 2 gelados (maior erro), não são mais que meros gelados com sabor a baunilha e com um ligeiro topping por cima. No final pagamos 37€ (2 hamburguers, umas batatas fritas, uma água, um sumo e 2 gelados)	Olá Rúben, procuramos insistentemente por uma resposta em relação ao que se sucedeu mas, após termos revisto e tentar perceber o que se passou, concluímos que não presenciamos nada do género. Pedimos desculpa mas não conseguimos responder a um acontecimento onde no qual não temos conhecimento algum! Caso queira estaremos dispostos para esclarecer e perceber o sucedido! Muito obrigado! Miguel e Equipa GB!	Promise of change Deny problem Apology Request a new contact

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
190	Os hamburguers sao bons no entanto acho que um pouco caros para a sua qualidade. Mas o que estraga o local e mesmo o servico, muitooo lento e desorganizado. Uma simples agua demorou mais de 30 minutos a chegar a mesa e foi pedida 4 vezes e ate para pagar esperamos mais de 25 minutos.	Olá Tiago, agradecemos a sua visita e o tempo que dispensou para nos avaliar. A nossa equipa trabalha para oferecer a melhor experiência e um super serviço é o que desejamos sempre proporcionar aos nossos clientes com rapidez e profissionalismo. Desta forma, lamentamos que não tenha tido a melhor experiência e esperamos uma nova visita, para que o possamos fazer mudar de opinião. :) Até breve, A equipa GB	Thanking Self-promotion Apology Invitation for a new visit

191	Preço exagerado para a quantidade e qualidade da comida. Os hambúrgueres são pequenos. Contem com 20€ por um hambúrguer batatas e bebida. Não volto. Em relação aos donuts também são exageradamente caros. 4,95€ por um donut pouco maior que os originais com uma cobertura doce por cima. São bons mas estão aí ao dobro do preço.	Olá El Sardon. Muito obrigado pela sua visita e crítica que teve a nossa melhor atenção. Somos bastante sensíveis à sua questão, no entanto achamos o nosso valor justo: no nosso espaço não encontrará um micro ondas ou um congelador para qualquer dos nossos produtos. É tudo fresco e preparado diariamente: o pão é feito 2 vezes ao dia para ficar sempre fresco e fofo, a carne Black Angus 100% Certificada é cortada e moída todos os dias, as batatas são descascadas e cortadas seguindo-se uma dupla fritura para ficarem sempre secas e estaladiças, o gelado, os picles, os molhos, tudo é feito por nós diariamente pela nossa super equipa desde as 7.30h às 00.00h. Esta filosofia também acontece nos Doughnuts da Crush que embora seja um projecto diferente pertence à nossa família. Uma vez mais obrigado pela sua visita e esperamos que possa visitar-nos novamente. A Equipa GB	Thanking Deny problem Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
192	SERVIÇO PÉSSIMO Estive no Ground Burger e dei o meu nome na fila de espera. Após 30 minutos fiquei estupefacto quando o responsável de sala passou outras pessoas à nossa frente e quando questionado disse que como éramos 5 estava a aguardar que vagasse uma mesa para seis. O grupo que nos passou à frente eram também cinco mas percebi que um deles conhecia o empregado. Isto não se faz e ainda para mais tínhamos crianças. Para mim não vou lá mais.	Caro Pedro. Não há palavras para descrever essa situação e pedimos imensa desculpa pelo sucedido. Houve uma grande falta de comunicação por parte do nosso funcionário que pensou que só queria uma mesa para 6 pessoas e não lhe comunicou que haveria a possibilidade de sentar 5 pessoas numa mesa de 4, sendo uma delas no topo. Não se coaduna com a nossa maneira de ser e estar nem de toda a nossa filosofia e conceito. Para além da qualidade dos nossos produtos queremos sempre seja transversal a tudo o que fazemos, nomeadamente o serviço. E isto é prioritário para nós, pelo que é inconcebível uma situação destas no nosso restaurante ou qualquer outro conceito que seja criado por nós. Assim, queremos compensar de algum modo o Pedro e a sua família pelo que pediríamos que entrasse em contacto com a administração pelo email - luis@groundburger.com onde combinamos os detalhes, se lhe for oportuno, com o objectivo de resolver directamente consigo esta questão. Ficamos a aguardar o seu contacto assim que possível e pedimos uma vez mais as nossas mais sinceras desculpas. A Equipa GB	Apology Explanation Promise of change Self-promotion Request a new contact
193	Já cá vim várias vezes. A primeira foi péssima e achei por bem dar uma oportunidade, há dias maus em qualquer lado. Das duas vezes seguintes o padrão manteve-se, o atendimento é uma tragédia. Não há outra forma de o descrever. Ninguém sabe de nada, empregados diferentes atendem a mesma pessoa com pergunta é repetidas, entregam pedidos diferentes e a lentidão é constante. É pena. A comida é boa mas não posso aconselhar a ninguém.	Olá Eduardo Rodrigues. Antes de mais, obrigada por ter tirado um tempo para dar a sua avaliação, que teve a nossa melhor atenção. A nossa equipa trabalha todos os dias para proporcionar a melhor experiência a todos os clientes. No entanto, todos comentemos erros e lamentamos que as suas experiências não tenham sido as melhores. Na nossa filosofia informal e descontraída, os colaboradores não trabalham com mesas fixas. Assim, a bebida pode ser entregue por uma pessoa e a comida por outra. No entanto, primamos pela atenção ao cliente e pelo detalhe e isso significa que pode ser abordado por colaboradores diferentes no sentido de perceber se está tudo a correr pelo melhor. O nosso conceito e filosofia implica precisamente a atenção ao detalhe, profissionalismo, rapidez de serviço, sorrisos e boa disposição. Queremos que os nossos clientes se sintam em casa e entendam o nosso conceito e fiquem deslumbrados por toda a experiência. Lamentamos uma vez mais o sucedido e esperamos e convidamo-lo a voltar para que o possamos surpreender pela positiva. 😊 Muito obrigada e até breve, A equipa GB	Thanking Apology Self-promotion Explanation Invitation for a new visit
194	Esta foi uma experiência ilusória, na medida em que, com tanta publicidade aos famosos “melhores donuts de Lisboa” não passa tudo de uma fachada. Não me parecem ter sido feitos na altura, e são demasiado doces. Porém, ótimos para uma para “chapa” para partilhar, assim como os influenciadores digitais tanto fazem.	Olá Madalena. Antes de mais muito obrigado pela sua visita ao Ground Burger. Os pop up's da Crush, apesar de ser um projecto paralelo e de outra administração, o conceito e filosofia são os mesmos, ou seja, produtos seleccionados e tudo feito em "casa" sempre frescos e fofos. De qualquer modo, iremos partilhar a sua informação com os responsáveis da Crush. Muito obrigado pelo seu feedback e esperamos por contar consigo numa próxima visita para experimentar os nossos hambúrgueres! :) A Equipa GB	Thanking Deny problem Promise of change Invitation for a new visit Suggest
195	Para mim, o hype menos justificado de sempre. Sim, os hambúrgueres são bons, as batatas também e o atendimento é atencioso, mas nada neste mundo justifica aqueles preços para hambúrgueres, ainda para mais com tanta oferta de boa qualidade na cidade. E cobrar pelas batatas (e uma fortuna!) é no mínimo antipático.	Olá Melissa. Antes de mais obrigado pela sua visita e comentário. Lamentamos que apesar de ter gostado da experiência, não tenha tido um bom feedback em relação ao valor. Nós somos sensível a esta questão no entanto, tudo o que fazemos no Ground Burger, começando pela selecção criteriosa dos ingredientes, é tudo feito em "casa". Não irá encontrar um congelador no nosso espaço, temos tudo fresco. Assim, a começar pela estrela dos nossos hambúrgueres a Carne Black Angus 100% Certificada, cortada, preparada e moída por nós, o pão sempre fresco e fofo feito em duas fornadas diárias, as batatas fritas que refere que são descascadas à mão, cortadas e feita posteriormente uma dupla fritura de modo a ficarem secas e estaladiças, os molhos, os picles, o gelado... tudo é feito pela nossa super equipa das 7.30h à meia-noite, todo os dias. Inevitavelmente são questões que influenciam o preço que achamos justo para tudo o que temos e fazemos. De qualquer modo, ficamos a aguardar uma eventual visita se assim for oportuno :) Muito obrigado uma vez mais e até breve. A Equipa GB	Thanking Apology Explanation Deny problem Invitation for a new visit

196	Espaço agradável mas música demasiado alta, os funcionários são simpáticos. Apesar de todos os hambúrgueres terem óptimo aspecto, a proposta do mês não foi de encontro às expectativas, principalmente por o Pastrami estar completamente queimado e pouco saboroso.	Caro Francisco, muito obrigado pela sua visita e comentário que demos toda a atenção. Relativamente à música há de facto certas alturas depois do pico que, se não baixamos pode ainda ficar com o volume desta altura, em todo o caso temos sempre em atenção a este pormenor como tantos outros e alteramos várias vezes ao dia. Lamentamos que não tenha tido a melhor experiência neste capítulo. No que se relaciona com o hambúrguer do mês, é de facto lamentável que tenha sido servido assim e pelo facto pedimos imensa desculpa. Um erro destes não é normal na cozinha do Ground Burger e esta questão já foi confrontada com a equipa. O Pastrami é só ligeiramente aquecido e nem é suposto sequer tostar de modo a não ficar seco, quanto mais queimado. Nestes momentos de algum eventual erro temos sempre a possibilidade de trocar o hambúrguer no momento com toda a urgência. Gostaríamos de ter a oportunidade de nos redirmos pelo que se nos visitar noutra ocasião, a normalidade será outra de certeza! Agradecemos uma vez mais a sua opinião, só assim é que continuamos a evoluir. Até breve! A Equipa GB	Thanking Explanation Apology Promise of change Suggest Invitation for a new visit
197	Fui ao Ground Burger para jantar e tinha grandes expectativas mas infelizmente não surpreendeu. Os hambúrgueres em si não eram nada de especial, a carne não tinha tempero e não gostei do molho BBQ, não era o American style a que estou habituada mas também é uma questão de gosto. O pão brioche que tinha tudo para ser bom, achei amargo. O atendimento também não foi muito bom, pouca simpatia e por vezes até cara de frete quando fazíamos perguntas. O melhor mesmo foram as batatas fritas, sensacionais! As melhores batatas que já comi. Salvaram o jantar porque o rei que devia ser o hambúrguer, não tinha gosto de nada.	Olá Joelsy. Antes de mais obrigado pela sua visita e comentário. Os nossos hambúrgueres são de Carne 100% Black Angus Certificada e são, sem dúvida, o rei do nosso conceito. Assim como o pão, que é feito diariamente em duas fornadas diárias, sempre fresco e fofo. É isto que nos caracteriza, todo um trabalho diário à procura da maior qualidade sem nunca tirar o pé do acelerador. Obviamente que o serviço é a continuação deste trabalho, pelo que atendemos sempre com simpatia e sorrisos. Lamentamos imenso que não tenha correspondido às suas expectativas toda a experiência e gostaríamos que se numa próxima eventual visita que tudo esteja do seu agrado. Muito obrigado uma vez mais e até breve! A Equipa GB	Thanking Self-promotion Deny problem Apology Invitation for a new visit
198	Small inside long seating time but if you have a baby they seat you fast. Service is ok not overly friendly. Burgers was ok the patty needs seasoning and flavor I had bacon cheese burger with bbq. Bbq sauce was not America style. My son had chili burger the chili was actually good not American greasy chili but it had great taste. I don't think I'll go back. Fries was ok not a strong a garlic or rosemary flavor like I thought. We paid 91€ for 3 burgers 3 donuts 1 cOke , juice , milk shake and beer sampler.	Hello Crissy. First of all we really appreciate your visit and, of course, your feedback. We always aim for top service and top quality products. During our researches we travelled around USA to find the right inspiration and then created our own recipes, with this great influence. During these almost 4 years that we are open we had people from USA that gave us great feedback and had a great experience in our restaurant. Nevertheless, we understand your opinion and we will always look to improve and get the closest as possible to a great "Old School American Burger". Thank you for your visit. The GB Team	Thanking Self-promotion
199	Tinha imensas expectativas em relação ao restaurante, não só pela pontuação que tem aqui no Zomato, mas também por alguns comentários que li. No entanto, o restaurante não correspondeu de todo às minhas expectativas. Não gostei do hambúrguer uma vez que este tinha cebola caramelizada e não crua, como dizia no menu, o que deu um sabor diferente ao hambúrguer e fez toda a diferença. No entanto, a minha pontuação deve-se ao que vou contar a seguir. Durante o almoço pedi a um funcionário que me pusesse o meu telemóvel a carregar e, no fim, enquanto pagava quase me esqueci dele. Qual não foi o meu espanto quando dois dos funcionários que estavam a tratar do pagamento disseram "Também não deixava aqui grande coisa, mesmo se o vendéssemos não dava muito dinheiro", discutindo à minha frente qual o preço do meu telemóvel e por quanto é que o poderiam vender. Situação bastante lamentável, escusado será dizer que nunca mais lá voltarei.	Olá Rita. Ficamos muito tristes com toda a situação. Começando a responder em relação ao hambúrguer, temos uma carta onde varia a cebola crua (Cheeseburger, por exemplo), com a cebola grelhada (Ground Burger ou Double Cheese). Se por acaso aconteceu algum erro nós trocamos sempre que algo assim suceda. Se a sua opção fosse o Cheeseburger mas com cebola grelhada / caramelizada, nós também assim fazemos especialmente para si. Relativamente ao telemóvel, pedimos imensa desculpa uma vez que não faz parte da nossa filosofia estar assim de um modo demasiado à vontade e manchar um serviço profissional e dedicado, que é o que pretendemos. Tendo uma equipa jovem por vezes uma brincadeira pode ser demasiado e mesmo que tenha sido com a melhor das intenções de querer ser "engraçado", é algo que já foi chamado à atenção de modo a que não volte a suceder. Pedimos uma vez mais desculpa e esperamos que nos volte a visitar de modo a perceber que o nosso serviço e todos os nossos produtos são de excelência, que é para isso que trabalhamos todos os dias. Até breve e obrigado pela sua opinião. A Equipa GB	Express feeling Self-promotion Thanking Promise of change Apology Invitation for a new visit

200	De repente a hamburgueria virou um local onde se vendem donuts... e é o caos. Os hamburguers chegam quase frios. As batatas fritas ... chegam depois dos hamburguers terem sido comidos. As bebidas demoram. Para ir à casa de banho se tem de contornar um carro cheio de donuts. Pessoas por todo o lado... quase em cima das mesas onde estamos a comer, mesas que deixaram de ter toalhetes de papel. Mudou tudo. Os empregados bons ... desapareceram. O QUE NÃO MUDOU? O preço alto. Assim se perde tudo.... E já tinha aplaudido tanto. Tenho pena. Adorava o antigo Groundburger.	Boa tarde Carlos. Antes de mais obrigado pela sua visita e comentário assertivo, que tanto apreciamos. Lamentamos que a sua experiência não tenha sido como desejava assim como não é de todo o nosso foco e objectivo. A filosofia do Ground Burger é o serviço de qualidade tanto na sala como na cozinha, onde a atenção ao pormenor é constante. Nos dias dos Doughnuts é de facto algo que estamos a tentar melhorar uma vez que a logística fica mais difícil de gerir e, sem ser uma desculpa, já aconteceu uma vez ou outra alguma demora. No entanto, estamos sempre prontos para ajudar assim como trocar o hambúrguer por um quentinho, porque o que pretendemos é precisamente que seja a melhor experiência possível a quem nos visita. Tudo o que refere é algo que não é de toda a regra da casa e sem dúvida uma excepção. Iremos rever as suas questões internamente para que não aconteça nada semelhante num próximo Pop up da Crush (Doughnuts). Relativamente aos "empregados bons", como sabe esta área tem alta rotação de pessoal, algo que o Ground Burger até se orgulha por termos conseguido ter elementos chave durante mais tempo do que a média. No entanto, acredite que continuamos com a ter pessoas atenciosas, profissionais, rápidas, sorridentes e com atenção ao detalhe. E isto é algo que nunca baixámos o nosso nível de exigência nem iremos. Uma vez mais, obrigado por pelo seu comentário e por nos visitar. Ficamos na expectativa de lhe mostrar que nada mudou e que pretendemos na verdade melhorar todos os dias. A Equipa GB	Thanking Apology Self-promotion Explanation Promise of change
201	Há muito tempo que já estava para experimentar os hambúrgueres do Ground Burger. Mas farta da moda das hambúrgarias, que de repente nasceram como cogumelos pelas esquinas, fui deixando passar o tempo. Até que calhou ir lá ontem. E até calhou bem. O espaço é arejado, com grandes janelas viradas para os jardins da Gulbenkian, o serviço simpático e bastante rápido para uma hora de almoço. Quando chegámos estava cheio mas mesmo assim arranjaram nos logo uma mesa para dois. E em menos de uma hora tinham nos atendido, trazido o prato, tínhamos almoçado, pedido a conta e pago. Pedimos ambos um hambúrguer Ground Burger que veio com queijo, alface, tomate e molho Ground Burger. A carne Angus maravilhosa, cozinhada no ponto. O pão tipo Brioche ligeiramente tostado. Muito bom. Apesar dos hambúrgueres andarem todos entre os 9 e os 12 euros, não trazem acompanhamento. Batatas fritas ou salada à parte. Vieram umas batatas que estavam boas mas nada do outro mundo. Para beber pedimos uma limonada – que estava boa, mas também não percebi a razão de se quase 4 euros – e uma cerveja artesanal, das muitas disponíveis. 20 cl também quase 4 euros. Conclusão, os hambúrgueres são bons, continuando no entanto sem perceber o endeuamento à volta destes. O preço, esse achei completamente exorbitante para a refeição em si. Sem cafés e sem bebidas acabámos por pagar 36 euros. Why????	Olá Catarina. Muito obrigado pela sua visita ao nosso restaurante! Ficamos tristes que não tenha tido a melhor experiência no nosso espaço, no entanto verificamos e ficamos felizes que naqueles pontos fulcrais para nós, como a qualidade dos produtos assim como do serviço, tenha sido cumprido com valor :) Para compreender um pouco o conceito, nós fazemos tudo no nosso espaço com muito orgulho: a carne 100% Certificada Black Angus é preparada, cortada e moída todos os dias, todos os molhos (o molho GB demora 8 horas a fazer com mais de 30 ingredientes, por exemplo), os pickles, o gelado artesanal (que é também a base do nosso Thick Milkshake), o pão sempre fresco feito em duas fornadas diárias, as batatas fritas descascadas à mão e cortada com dupla fritura posteriormente para ficarem bem crocantes e deliciosas :) todos estes pormenores e detalhes, assim como toda a qualidade inerente aos nossos produtos desde a cozinha ao bar, acabam por se reflectir no preço que achamos justo. Gostaríamos muito que eventualmente tivesse oportunidade de nos visitar novamente em breve :) Ficamos a aguardar! A Equipa GB	Thanking Express feeling Deny problem Explanation Invitation for a new visit
202	O restaurante mais sobrevalorizado da cidade. Comida cara e absolutamente nada de especial, nada saborosa. Provavelmente têm os únicos hambúrgueres de Lisboa que não incluem acompanhamento... Para não voltar (e nem sei como tivemos de esperar por mesa!)	Olá Inês. Ficamos muito tristes que não tenha tido uma experiência positiva. Trabalhamos no sentido de termos a máxima qualidade tanto das matérias primas como de todo o processo, feito por nós diariamente no nosso espaço, preparando todos os produtos no nosso espaço. Somos os primeiros críticos quando falhamos e corrigimos, tentando evoluir cada vez mais, tendo em atenção aquilo que nos une: a qualidade do serviço e do produto com foco total para o cliente. Obrigado pelo seu feedback e até breve. A Equipa GB	Express feeling Self-promotion Thanking
203	Infelizmente não posso dar 5 estrelas. A comida merece mas o serviço ainda não está lá. Não conseguiram servir o hamburger com as batatas. Foi pena porque provei as de quem me acompanhava e são espectaculares. A conta também demorou demasiado. 30 min entre pagar e conseguir sair. Resumo: como hambúrguer e qualidade, não conheço rival, mas não ter o prato completo privou-me da experiência plena. E tem uma carta de cervejas digna, perfeita para acompanhar os hambúrgueres.	Boa noite Diogo, lamentamos que a sua experiência não tenha sido de todo a que pretendemos. Queremos que a qualidade esteja não só no produto, mas no serviço. Por vezes as coisas não correm como idealizamos e pedimos desculpa. Vamos rever o que se passou nesse dia, e certificar-nos que o que aconteceu não volte a acontecer, pois só queremos o melhor para os nossos clientes! Esperamos que nos volte a visitar um dia destes e que tenha a experiência por completo. Qualidade no produto e no serviço. Agradecemos a sua partilha pois é muito importante para podermos sempre melhorar o que for necessário! Até breve. A Equipa GB	Apology Promise of change Invitation for a new visit Thanking

204	Apesar de sentir que sou a única que não o gosta do local vou dar a minha opinião. Atendimento desleixado e hambúrgueres sem grande sabor. O preço não é baixo por isso esperava maior qualidade de ingredientes e melhor sabor.	Boa noite Mafalda, lamentamos saber que nem o atendimento nem os hambúrgueres foram de encontro ao que procurava/esperava. No Ground Burger queremos o melhor para os nossos clientes e por isso a carne que usamos é uma Carne Certificada e 100% Black Angus Beef. Além disso é diariamente preparada, arranjada e moída pela nossa equipa da cozinha. É também a nossa equipa que faz todos os dias o pão, os molhos, os pickles e até mesmo o gelado que são a base dos nossos thick milkshakes. Toda esta produção artesanal de todos os ingredientes que compõem os nossos hambúrgueres é feita com apenas ingredientes frescos e de máxima qualidade. Pois só queremos o melhor para poder proporcionar aos nossos clientes a melhor experiência possível ao virem comer um Old School American Burger. Queremos que a qualidade vá do produto até ao serviço, e por isso a nossa dedicação passa pelo cliente acima de tudo. Se nos quiser visitar novamente, cá a estaremos para a receber! A Equipa GB.	Apology Self-promotion Invitation for a new visit
205	Tinha imensas expectativas sobre estes hambúrgueres mas a experiência foi uma desilusão. Não foi claramente o melhor hambúrguer que já comi, a carne estava até seca e as batatas eram normalíssimas. Felizmente existem em Lisboa muitas alternativas melhores e mais baratas porque não tenciono voltar.	Caro Bernardo, lamentamos que a sua opinião não corresponda ao que pretendemos proporcionar aos nossos clientes. Apostamos na qualidade máxima, produtos frescos. Por isso a carne que escolhemos é uma carne Certificada e 100% Black Angus Beef além de que todos os dias fazemos o pão, os pickles todos os molhos e até mesmo o gelado são artesanais. Esperamos que volte um dia destes, pois acredito que a sua experiência possa ser diferente. Teremos todo o gosto em recebê-lo. A Equipa GB.	Apology Self-promotion Invitation for a new visit
206	Chilicheese burger lacked distinctive tastes, it tasted all the same dark mass. The locale had some hip attitude to it but it didn't reflect on the actual food.	Good evening Dear Harri. We're really upset to know your experience by eating our Chillicheese was not the one we want our clients to experience... all our burgers are supposed to be full of flavour, and usually it's that kind of feedback we received. We make the buns everyday, the sauces, the pickles, even the ice cream (wich we use to do our thick milkshakes)! And we only use 100% Black Angus Beef Certified. We hope someday you can visit us again and i believe you will have a better experience. Despite your review, we appreciate your sincere feedback, because it's really important to know how we can improve. We wish you all the best. The GB Team.	Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit Thanking
207	Burger are ridiculously small, the meat is overcooked, the price is way to high 12 € for this is robbery never again, if you want medium overpriced burgers you can go there,	Hi Tobi, the clients feedback is very important for us. We would like to apologize about the overcooked meat, because our goal is always to serve the perfect burger. Our patties are made with 100% Black Angus Beef Certified. We work with fresh products on a daily basis. All that we use on our kitchen is entirely made by us from scratch, starting with the bread, the sides, sauces, pickles, etc. Every day is a chance to improve, to reach our goal and be able to give the most amazing experience to our costumers. Thank you and we wish all the best GB Team	Thanking Apology Self-promotion
208	A comida até pode ser boa, e o ambiente descontraído, mas a prepotência de alguns colaboradores deixa muito a desejar. Não quiseram passar o total da factura com contribuintes por causa de uma desculpa esfarrapada do sistema da máquina registadora, sendo ainda arrogantes na justificação do que não é justificável. Ponto também negativo é não fazerem reservas.	Boa tarde Cátia, depois de analisarmos a situação verificamos que a fatura foi passada com contribuinte, aliás duas faturas com contribuinte como foi solicitado! Lamentamos o sucedido mas perguntamos sempre se os nossos clientes pretendem contribuinte na fatura e passamos sempre, sem excepções! Obrigado! Miguel e Equipa GB!	Promise of change Deny problem Apology
209	Apesar dos hambúrgueres serem bons, fazem publicidade enganosa ao disserem que têm serviço de take away. Na realidade os pedidos entram na mesma lista que os pedidos no restaurante o que me levaria a esperar 40min. Para take away não é rápido...	Boa noite Filipe. Não posso deixar de lhe confessar que ficamos decepcionados ao ler a sua avaliação... Apostamos na qualidade e é a pensar no clientes que nos dedicamos muito a sério no nosso GB. Peço desculpa se o induzimos em erro, mas não queremos de todo publicitar que take away significa serviço mais rápido. Mas sim possibilidade de levar a comida ou bebida para consumir fora do nosso restaurante. Fica então aqui o esclarecimento e o desejo expresso que nos visite para almoçar ou jantar no nosso espaço. Teremos todo o gosto em recebê-lo! Inês e Equipa GB.	Express feeling Self-promotion Apology Explanation Invitation for a new visit
210	Ao fim de passar diversas vezes pelo restaurante, estar sempre cheio e depois da critica, resolvi ir experimentar. Pedido: entrada aros de cebola, 2 baconcheese e uma 2 doses de batatas e um gelado de baunilha com chocolate e manteiga de amendoim. Pontos Negativos: - aros de cebola vieram posteriormente aos hambúrgueres, tendo o empregado referido que demoravam sempre mais tempo a fazer (o que não nos foi dito quando fizemos o pedido e especificamos que queríamos de entrada). - batatas não vinham quentes e são uma dose demasiado pequena para o preço que pedem (dando apenas para 1 pessoa). - fomos atendidos por 5 empregados diferentes, o que resultou numa desorganização e pedidos lentos (sendo que quando chegamos o restaurante ainda estava praticamente vazio) e por ventura esquecidos. - não percebo porque o hambúrguer é servido dentro de um cesto com papel, sendo que o comi com talheres e no final da refeição o papel já estava desfeito (no final vimos um casal a comer os hambúrgueres em pratos). - preço elevadíssimo para o tipo de refeição que é.	Olá Mariana, muito obrigado pelo comentário e por ter identificado diversos pontos nos quais temos de melhorar. Sem dúvida que se pediram os aros como entrada, deveria ter vindo em primeiro lugar, uma falha da nossa parte na comunicação no qual iremos ter a maior atenção. Relativo ás batatas, deveria ter vindo quente, quanto à dose é individual, por vezes dá para partilhar, mas depende muito da vontade e capacidade de cada um. Mais um ponto a rectificar da nossa parte e pedimos desculpa por tal sucedido. Devemos também organizar no sentido do atendimento, pode ser normal irem 2 pessoas à mesa, algo que vamos rectificar no futuro. Quanto ao nosso hambúrguer é servido num cesto que se baseia no conceito original americano, por queremos incentivar a comer à mão, onde tiraram uma experiência mais original, o que não quer dizer que tenhamos sempre a opção do prato, que normalmente sugerimos nessas ocasiões. Iremos certamente analisar todas estas situações para não voltar a acontecer, para que desfrutem ao máximo de tudo o que temos para vos oferecer. Teremos todo o gosto em recebê-la de novo e provarmos que conseguimos fazer bem melhor. Espero que tenhamos uma 2a oportunidade. Miguel e Equipa GB!	Thanking Explanation Promise of change Apology Invitation for a new visit

	<p>Pontos positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a decoração. - simpatia dos empregados. <p>O hambúrguer não é nada de especial, para a carne 100% Black Angus.</p>		
211	<p>Preços muito elevados. Hambúrgueres muito pequenos. O hambúrguer kid é do tamanho do normal. Muito poucas batatas e pagas à parte. A concorrência é muito melhor.</p>	<p>Olá Nuno, muito obrigado pelo comentário. O Kids Burger tem 100 gramas de carne 100% Black Angus Certificada, o hambúrguer sênior tem 150 gramas, é mais consistente, só o pão é que é o mesmo. As batatas têm a quantidade ideal é até dá por vezes para partilhar. Os valores vão de encontro com tudo aquilo que produzimos diariamente, desde a carne aos pickles, passando pelos molhos e pelo pão, tudo é feito sempre com a maior frescura! Obrigado:) Miguel e Equipa GB!</p>	<p>Thanking Deny problem</p>
212	<p>Fui ao Ground Burger com a ideia de que ia comer o "melhor hambúrguer de Lisboa", mas não foi o que aconteceu. O espaço é engraçado, o atendimento é simpático e prestável. Quanto à comida, provei o Baconcheese e o Chilicheese e para acompanhar umas Batatas Fritas e os Aros de Cebola. Para o meu palato, os hambúrgueres têm um sabor demasiado intenso, tornando-se enjoativos, muito por causa do molho, daí não ter ficado fascinada e não ter conseguido terminar. Pretendo voltar, mas não pelos hambúrgueres. Quero apenas provar o tão elogiado Bolo de Chocolate.</p>	<p>Olá Mafalda, obrigado por partilhar a experiência no nosso GB. Os nossos hambúrgueres têm um sabor muito próprio devido à carne e a todos os ingredientes frescos que preparamos todos os dias. É um hambúrguer verdadeiramente rico em sabores, e pode tornar-se bem diferente. A carne por si já é bastante suculenta o que para muitas pessoas não é tão tolerável. É uma refeição mais gulosa por isso ter outro tipo de condimentos. Nessas situações, temos sempre a opção de personalizarem o vosso hambúrguer, colocando ou retirando ingredientes para tornar mais leve ou mais consistente a vossa refeição e devemos confessar que só à carne e o pão já são bem saborosos. O bolo é delicioso, também caseiro feito com chocolate Valrhona. Numa próxima expermente criar o seu hambúrguer, vai ver que vai correr bem melhor e possivelmente irá fazer sobressair outros sabores. Estaremos sempre disponíveis para tornar melhor a vossa vinda ao nosso GB! Muito obrigado e até breve! Miguel e Equipa GB!</p>	<p>Thanking Explanation Self-promotion Suggest Invitation for a new visit</p>
213	<p>Caro para o que é, quer quantidade quer qualidade, antes de ir já sabia a média dos preços ponto, e só lá vai quem quer! Carne Angus dizem eles, mas a verdade é que não se nota... A dose de batata é minúscula. Aros de cebola quase 5€????? Tinha que pedir a curiosidade falou mais alto! ... e não, não valeu! temos pena! O highlight da refeição ainda foi o bolo de chocolate. 4 pessoas 72€ hum.... dá que pensar! Em termos de sabores estavam lá, o preço é que não.</p>	<p>Boa noite SeventySeven, agradecemos o seu feedback e partilha, pois acreditamos que é muito importante "ouvir" os nossos clientes e perceber como podemos melhorar. No entanto lamentamos muito que não tenha ficado satisfeito. No Ground Burger, acreditamos que a qualidade deve ser o principal ingrediente e ficamos desiludidos que a qualidade de uma carne que é certificada e 100% Black Angus Beef não tenha sido reconhecida. A carne é preparada, arranjada e moída todos os dias, para além das várias fornadas de pão que são feitas também todos os dias. Os produtos como os pickles, os molhos e mesmo o gelado são artesanais, porque só trabalhamos com produtos frescos e com grande qualidade. As doses foram pensadas como a quantidade ideal de um modo geral, mas posso até dizer-lhe que muitos clientes partilham uma dose. Aqui fica o desejo sincero de muito sucesso e sempre que nos quiser visitar cá estaremos para o receber como todo o gosto. Até lá! Inês e Equipa GB</p>	<p>Thanking Apology Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit</p>
214	<p>Estive lá muito recentemente depois de ler uma critica da Time out que afirmava servirem os melhores onion rings , desilusão. Onion rings enormes isso sim com o polme a separar-se da cebola e com o óleo onde foram fritos ainda a escorrer. Milkshake de chocolate e manteiga de amendoim onde apenas se sentia o chocolate e baunilha (ao contrário da esperada manteiga de amendoim). A existirem culpas serão das criticas que criam demasiadas expectativas.... O espaço é interessante e luminoso</p>	<p>Boa tarde Caro Pedro, antes de tudo agradecemos a sua partilha de opinião. É muito importante para nós percebermos como foi a experiência dos nossos clientes. Temos imensa pena que com todas as expectativas criadas não as tenhamos conseguido superar... Gostaria apenas de lhe pedir, se puder voltar a visitar-nos (e esperamos que sim!), não hesite em falar com a nossa equipa, e dizer-lhe o que quer que seja, que não esteja do seu agrado. Teremos todo o gosto em corrigir qualquer falha que possa ter acontecido. Queremos primar pela qualidade e por isso, por favor fale com o nosso staff pois queremos que saia do Ground Burger com a melhor experiência possível! Com a expectativa de o conquistar a provar a novidade deste mês de Outubro, aqui fica a descrever o "Hambúrguer do Mês": por cima da carne (100% Black Angus Beef Certificada) pode encontrar morcela, compota de tomate, canónigos e rúcula. Esperamos pela sua visita... Inês e Equipa GB</p>	<p>Thanking Express feeling Invitation for a new visit Suggest Self-promotion</p>
215	<p>Hamburgers de carne Angus, suculentos, bonitos e de boa qualidade. Se fosse apenas pelo décor/sabor dos mesmos, a minha nota seria um 4.5 provavelmente. Mas ir jantar fora é uma experiência que engloba diversos aspectos: o espaço é contemporâneo, um tanto ou quanto "wannabe" mas simpático. As cadeiras são desconfortáveis mas o atendimento compensa. Quanto ao preço: na minha opinião, (que vale muito pouco) acho exagerado, aliás como outros restaurantes do género que tornam os hambúrgueres - um icon da comida prática e económica - numa espécie de filet mignon "bourgeoisie" e ligeiramente pretensioso. Sem ofensa mas não encontro diferenciação nenhuma para com os demais estabelecimentos com uma oferta semelhante - e de preço mais acessível. Não recomendo.</p>	<p>Caro João, ficamos com muita pena que apesar de reconhecer a boa qualidade dos nosso produtos não tenha sido notório o nosso conceito, diferenciado, de produção caseira/artesanal. Os nacos de Black Angus, são arranjados, preparados e moídos diariamente na nossa cozinha, para fazer os hambúrgueres com 100% de carne Certificada. Desde o pão, que fazemos desde a massa e várias fornadas por dia; passando pelos pickles, e molhos tudo é feito desde o zero na nossa cozinha pela nossa super equipa. As batatas também vêm directamente do nosso fornecedor e são descascadas cortadas e fritas no nosso restaurante. De facto, apostamos na qualidade e por isso escolhemos produtos frescos e por fazer tudo "em casa". Mesmo os nossos "thick" milkshakes são feitos com gelado artesanal de baunilha. O nosso objectivo é apenas oferecer ao cliente a máxima qualidade... Teremos todo o gosto em recebê-lo, se nos quiser voltar a visitar! Inês e Equipa GB</p>	<p>Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit</p>

216	A ideia do menu é boa, o espaço agradável, o atendimento simpático, o toque de cervejas diferentes interessante, mas os hambúrgueres são um tanto para o gordurosos. Às primeiras vezes até passa, mas se se tornar cliente habitual acaba por enjoar.	Miguel, ficamos com muita pena que não tenha ficado satisfeito com os hambúrgueres... A carne é Certificada e 100% Black Angus. A qualidade é a nossa principal preocupação, e por isso é que todos os nossos produtos são caseiros. Desde o pão passando pelos pickles até aos molhos. No entanto se gosta do espaço e se for apreciador de cervejas artesanais esperamos ter a sua visita para ir experimentando a variedade do nosso menu de Cervejas Artesanais que são cerca de 100! Inês e Equipa GB	Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit
-----	--	--	---

Restaurant: Guilty by Olivier; Time Period: June 2016 - November 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
217	Espaço muito bem decorado, um bom ambiente mas é tudo bonito até se entrar, não que todos os empregados tenham culpa mas fomos super mal atendidos, quando agarramos na carta para escolher deparamo nos com uma ementa super restrita, não é o restaurante certo para quem procura uma boa refeição, é o restaurante para quem procura uma refeição diferente e mesmo assim existe um esforço mínimo. Perguntaram como queríamos os hambúrgueres e apesar de dizermos que não queríamos mal passados, eles vieram mal passados, as batatas eram congeladas e as massas também e já para não falar da pizza de chocolate, morangos nada frescos, claramente congelados também e a pizza em si sabia a "frigorífico" o que devia saber a chocolate sabia a cebola e alho. Não vale o preço.	Caro Diogo, Primeiramente gostaríamos de agradecer a sua visita. Relativamente aos pontos que menciona: o tipo de cozinha do nosso espaço é simples: Pastas, Hambúrgueres e Pizzas. Daf que a carta seja "descomplicada". No entanto, atentando aos detalhes de cada prato, pode verificar-se que existem ingredientes chave que farão toda a diferença e transformam uma simples massa, hambúrguer ou pizza numa verdadeira explosão de requintados sabores. Tendo em conta o demais referido, podemos dizer-lhe que não é o tipo de serviço que queremos dar ao nosso cliente e, entristece-nos saber que não usufruiu da experiência sob as condições com as quais habitualmente trabalhamos. Assim sendo, a sua análise será apresentada aos responsáveis, de forma a que estas questões possam ser corrigidas. Esperamos que futuramente nos possa dar uma nova oportunidade para o conquistar. Atenciosamente, Guilty by Olivier	Thanking Explanation Self-promotion Promise of change Express feeling Invitation for a new visit
218	Ja não é a primeira vez que vou ao Guilty mas desta vez foi, sem sombra de dúvidas, o pior atendimento que já tive. Fui a um jantar de aniversário. A rapariga que nos atendeu não está de todo ao nível de um restaurante/ bar com tão boa reputação como este e que cobra bastante acima da média. A empregada reunia todas as condições para ser considerada uma má funcionária. Arrogante, mal criada e com uma postura completamente desajustada para quem está atender ao público. Pedimos 4 sangrias (de 2L, a 25€/cada), ao qual a empregada nos respondeu que havia uma sangria que compensava mais, visto sermos um grupo de 12 pessoas. Discordei e disse lhe que para o que bebíamos, não iria compensar...Após alguma troca de palavras, esta senhora teve o desplante de responder "para nos compensa muito mais vendermos as sangrias individuais porque só pomos gelo e 7up". ((Afinal queria fazer 150€ fáceis ou preferia enganar os clientes com gelo e 7up?!?? ☹️)) No final, paguei e pedi fatura com NIF e a empregada mandou literalmente com o tablet para cima da mesa para eu colocar o meu número de contribuinte. E isto aconteceu também com todos os outros que pediram fatura. Obviamente que tão cedo não tenho vontade de regressar ao Guilty. Não pela qualidade da comida. Não pelo ambiente. MAS SIM PELO MISERÁVEL ATENDIMENTO QUE TIVEMOS HOJE!	Exma. Maria, Desde já lamentamos profundamente o sucedido. Acreditamos que a colaboradora em questão quisesse elucidar uma alternativa vantajosa para o grupo, embora não o tenha exposto da forma mais adequada. Relativamente à forma como lhe foram solicitados os dados fiscais, não é de todo a forma como trabalhamos, tal como deve ter já experimentado anteriormente. Assim sendo, foram feitos os reparos necessários perante toda a equipa, de forma a evitar que alguma destas ocorrências se repita. Agradecemos a sua visita e esperamos que possa regressar em breve, a fim de repropormos a situação e recuperarmos a sua inteira confiança. Com os melhores cumprimentos, Guilty by Olivier	Apology Explanation Promise of change Thanking Invitation for a new visit
219	Atendimento péssimo e comida com pouca qualidade para os preços praticados. Recusaram a servir as sobremesas incluídas no menu de almoço, dizendo que a cozinha já estaria fechada (15h25) , dando apenas a opção de fruta ou bola de gelado. Ao sair do restaurante, por volta das 16h vimos essas mesmas sobremesas a ser servidas noutra mesa. Nunca mais.	Prezada Ana, O horário de funcionamento da cozinha é até às 15h30 de Terça-feira a Sexta-feira. Segundas-feiras o encerramento acontece um pouco antes, às 15h, por questões logísticas do restaurante. À hora a que se refere, o fecho de cozinha poderá ter-lhe sido transmitido por lapso (considerando que não se tratou de uma Segunda-feira). Desde já pedimos as maiores desculpas, se foi esse o caso. A possibilidade de terem sido servidas sobremesas às 16h numa outra mesa, é explicado pelo simples facto de muitos clientes efetuarem o pedido total de uma só vez, antecipando a preparação dos pratos antes da cozinha encerrar. Nestas situações, a sobremesa é confecionada e fica a aguardar até que o cliente termine a refeição, com o consentimento do mesmo acerca da eventual alteração de qualidade que poderá ocorrer durante o tempo de espera. Gratos pela visita, Guilty by Olivier	Explanation Apology Thanking
220	Péssima experiência! Fizemos uma reserva para o turno das 20h30 e chegámos nos 15 minutos de tolerância que nos informaram que teríamos. Eram exatamente 20h50 quando nos sentaram. Ficámos cerca de 30 minutos à espera que o empregado fizesse o nosso pedido(pedimos entradas, bebidas e pratos na mesma altura) eram 22h10 quando a comida chegou à nossa mesa. Às 22h40 aproxima-se um funcionário à mesa e diz-nos "Boa noite. O vosso tempo acabou, preciso que se levantem da mesa." A nossa refeição a meio... tentámos explicar que nunca nos foi	Exma. Ana, O nosso espaço trabalha com turnos assumidos todas as Sextas-feiras e Sábados, o que implica a libertação da mesa no final de cada turno (às 22h no primeiro e 00h30 no segundo). Esta é uma informação meticulosamente passada a todos os clientes que queiram efetuar reservas nesses dias. Ao que pudemos apurar junto do restaurante, a sua reserva tratava-se de um pequeno grupo que além do atraso, foi chegando aos poucos, recusando-se a efetuar o pedido sem que todas as pessoas estivessem presentes, ainda que já informadas in situ da questão dos turnos e após várias tentativas de	Explanation Promise of change Apology

	<p>dito que nos teríamos de levantar às 22h, e se assim era porque nos serviram a comida às 22h10? Alegou que era "desagradável para o próximo grupo ter de esperar pela mesa". E não é desagradável levantar a meio de uma refeição? Este mesmo funcionário mostrou sempre uma postura rude e quando mencionámos que não fâmos pagar uma conta da qual não usufruímos até ao fim, ameaçou prontamente chamar a polícia. Entretanto veio outro funcionário, mais calmo, tentar resolver a situação. "50% de desconto" e saiam daí. Por o espaço estar cheio e ser uma festa de anos de uma amiga, evitámos a confusão maior. A não repetir!</p>	<p>um colaborador. Reconhecemos que poderá eventualmente ter acontecido uma falha de comunicação da nossa parte, pela qual nos responsabilizámos ao prolongar o tempo da refeição (neste caso, 40 minutos). Na impossibilidade de estender ainda mais o jantar, uma vez que a mesa era necessária para o grupo seguinte, foi então realizado um desconto de 50% com o intuito de amenizar a situação, mais uma vez responsabilizando-nos por uma possível falta de atenção da nossa parte. Compreendemos que seja desagradável interromper a refeição, da mesma forma que é desagradável um grupo com reserva estar 30 minutos a aguardar que sentem, deixando-nos numa posição bastante ingrata. Ainda assim, tentámos não defraudar nenhuma das partes, quer do vosso grupo, quer do grupo seguinte. Pedimos desculpa por qualquer incómodo. Guilty by Olivier</p>	
221	<p>Uma desagradável experiência, para nunca mais voltar, mal tratada pelos empregados, tempo interminável para almoçar e a comida ainda veio fria</p>	<p>Exma. Mimi, Desde já pedimos as maiores desculpas por não termos estado ao alcance das suas expectativas. Se for possível, gostaríamos que nos descrevesse toda a experiência com mais detalhe (principalmente no que respeita à conduta dos colaboradores). Só dessa forma poderemos tomar as medidas mais adequadas. Atenciosamente, Guilty by Olivier</p>	<p>Apology Request a new contact</p>
222	<p>muito triste porque achei que seria um ótimo restaurante mas a qualidade dos produtos é muito baixa. pedi 2 pizzas e ambas estavam frias e a pizza doce estava praticamente crua (com a massa branca) e o doce de leite extremamente aguado!</p>	<p>Exma. Carol, Aquilo que descreve não é de todo comum no nosso estabelecimento. Nesta situação, os colaboradores devem ser advertidos pelo cliente, para que se possa proceder à sua rectificação. Lamentamos não ter estado à altura das expectativas. Iremos empenhar-nos para que numa próxima consigamos manter o padrão a que nos propomos. Guilty by Olivier</p>	<p>Promise of change Suggest Apology Invitation for a new visit</p>
223	<p>Came in with a group of friends that were visiting the city. Came in with about 10 people to have some snacks and drinks. Bouncers were extremely aggressive and tried to shake us down for money to let us in even though I came multiple times with Portuguese friends with no issues. Definitely won't be returning</p>	<p>Hi Frank, At weekends, from 00:00h, we only work with the bar service (we do not serve any type of snack), and a consumable entry is always charged. We apologize for any inconvenience. Guilty by Olivier</p>	<p>Explanation Apology</p>
224	<p>Fomos pessimamente atendidos desde o início. Ao chegarmos disseram logo que a partir das 22h não nos serviam sobremesa e às 22:30h tínhamos de sair porque tinham reservado a mesma mesa para outro grupo, o que na minha cabeça não faz sentido visto que estávamos a celebrar um aniversário e queríamos estar descansados e à vontade. Para além de que haviam mais mesas na sala. A senhora que nos serviu foi cínica o tempo todo connosco. Se faltava algo a culpa era nossa que não tínhamos pedido e revirava-nos os olhos. Recusou-se até a trocar um pedido de uma garrafa de água porque estava pronta a sair, signifique isso lá o que significar. Ao levantar a mesa entornou uma Coca-Cola e nem pediu desculpa nem quis saber. Pedi gnocchi e sinceramente não gostei do prato. Era demasiado intenso e gorduroso e a textura dos gnocchis era estranha - elásticos e quase pareciam massa. Para além disso, começou a passar música aos altos berros e mais parecia que estávamos no meio de uma discoteca enquanto comíamos. Depois percebemos que era mesmo nisso que se estava a tomar. E estávamos a comer numa esplanada fechada em cima uns dos outros porque foi reservada uma mesa para 20 e meteram 15 lugares. Foi simplesmente péssimo. Praticam preços de luxo por comida banal, atendimento miserável, o espaço até tem a sua piada mas depois transformam-no numa discoteca reles ainda são 21 horas. Simplesmente triste.</p>	<p>Exma. Sofia, No momento da reserva, todos os clientes são cuidadosamente informados da existência de dois turnos, e daquilo que isso implica (disponibilização da mesa a partir das 22h e 00:30h, para o primeiro e segundo turnos, respetivamente). O que menciona acerca do comportamento de uma das nossas colaboradoras trata-se de um assunto mais delicado. Iremos apurar o que aconteceu e tomar as medidas adequadas. Por fim, somos conhecidos precisamente pela forma única e animada de levar adiante as noites de fim-de-semana. Pedimos as maiores desculpas por qualquer incómodo causado e agradecemos o feedback. Guilty by Olivier</p>	<p>Explanation Promise of change Self-promotion Apology Thanking</p>
225	<p>Serviço de bar péssimo!!! Estava com 3 amigos a pedir gin (8 euros) onde entregamos 3 cartões de 10 euros, a pessoa que nos atendeu(super rancoroso) simplesmente rasgou os cartões e virou costas, atendeu toda a gente à nossa volta durante 20 min até que veio outra pessoa nos atender e explicamos a situação, lá nos deram os gins, ficaram a comentar o facto de nos ter cobrado 10euros por cada gin onde ambos começaram a rir-se e viraram costas.</p>	<p>Caro Isac, Antes de mais, gostaríamos de pedir desculpa e dizer que lamentamos a situação. Poderá ter acontecido um mal-entendido, uma vez que esse não é, de nenhum modo, o comportamento padrão dos nossos colaboradores. De qualquer forma, o seu relato é importante para percebermos aquilo que ainda podemos aperfeiçoar. Guilty by Olivier</p>	<p>Apology Promise of change Thanking</p>
226	<p>Fomos num jantar de aniversario. Primeiro ponto negativo: jantar por turnos! Parece que voltei aos tempos de faculdade... Para comer caro ainda por cima. Quando chegámos, ainda não havia mesa pronta e demoraram meia hora a trazer a ementa. Ambiente de discoteca, para se pedir alguma coisa precisamos de gritar e rezar pra que percebam. Optei por uma pizza que não era nada de mais para o preço excessivo que cobram. Por uma coca cola, esperei o jantar todo para chegar. A meio do jantar, o restaurante vira mesmo bar e pode se fumar ao balcão. Resumindo: paga se uma fortuna por uma pizza medíocre com aroma a tabaco, que não pedi! De certeza para não repetir!</p>	<p>Cara Margarida, Em primeiro lugar, muito obrigado pelo feedback da sua experiência. Compreendemos perfeitamente o seu desconforto em relação à situação dos dois turnos, mas é a única forma de conseguir receber todos aqueles que nos querem visitar, ainda que por vezes tenham que marcar com alguma antecedência. Nas noites de 5ª, 6ª e Sábado, a partir da meia-noite a casa entra no conceito de bar. Lamentamos que não tenha sido uma experiência do seu agrado. Obrigado, Guilty</p>	<p>Thanking Explanation Apology</p>

227	Já estive várias vezes nesse restaurante, mas parece que a qualidade tem baixado bastante e o tratamento aos clientes tem sido do pior. Olha que estou a falar das últimas duas ida para lá e são várias as pessoas assim como eu que têm reclamado do tratamento dessa casa. Nesse momento está fora das minhas opções	Boa tarde Renato, Referes-te à qualidade dos pratos ou apenas ao tratamento aos clientes? Obrigado, Guilty	Request a new contact
228	Em tempos já foi o meu restaurante de todas as sextas-feiras, hoje tornou-se muito vulgar e com um péssimo atendimento e desrespeito pelos clientes da casa por parte do gerente, visto que quem torna "uma casa" num sucesso são os clientes, há bases que não se devem perder, principalmente num restaurante desta categoria e para todos os gostos que, tem tudo para dar certo.	Boa tarde Kássia, Houve alguma situação específica? Gostávamos de perceber de forma a melhorar! Obrigado, Guilty	Request a new contact
229	Aqui está a prova viva que nem tudo o que reluz é ouro, pois o guilty foi a primeira e a última vez, muito mau pois tudo o que veio para a mesa mais parecia saída de um take away de um qualquer supermercado, o hambúrguer estava frio no meio parecia que nem teve tempo para descongelar e a salada desde o tempero a própria alface estava intragável. O que pagamos não condiz com o que comemos, mas como referi anteriormente não voltarei. O atendimento foi muito aquém do que estou habituado	Caro Magalhães, Lamentamos imenso a sua experiência. Há sempre críticas boas e outras menos boas, este género não é comum mas respeitamos a sua opinião e agradecemos o seu feedback. Obrigado, Guilty	Apology Promise of change Thanking
230	Ótimo espaço mas não passa disso. Fiquei bastante despondada tendo em conta que é um restaurante do Olivier. Ótimo atendimento mas a comida deixa um pouco a desejar pois o preço é excessivamente caro tendo em conta a qualidade. Experimentei o calzone e confesso que não valia nada. Nem a massa estava chocante como é suposto mas sim mole, quase parecendo crua. Já experimentei em muitos outros lugares onde o preço era 3 x menos e a qualidade muito superior. Condições de casa de banho péssima com um acesso terrível e mal acondicionadas. Confesso que para o valor que paguei e pela suposta fama que tem, estava a espera de 10x melhor. Fui também enganada com a sangria de espumante de 2l que pedi com pouco gelo e deparei-me com uma quantidade de gelo excessiva que preenchia todo o jarro, ou seja apenas gelo e sumo pois nem frutos vermelhos quase tinha. Não aconselho de todo. A entrada pedi o rolinha e mais uma desilusão, notou-se perfeitamente que é aquecido na hora pois o interior estava frio, nada justificável para uma entrada de 10€ é mínima. Sobremesa super simples com novamente um preço exageradíssimo pois a qualidade era pouca. Muito caro tendo em conta a péssima qualidade	Cara Rafaela, Lamentamos o descontentamento relativo à sua experiência. Não é de facto a opinião geral e aquela a que estamos habituados a ouvir, mas é a sua e válida como todas as outras! Os rolinhos são por norma bastante gabados, entre outras coisas, mas pode ter acontecido alguma coisa nesse dia, situação pela que lhe pedimos desde já as maiores desculpas. Esperemos que volte para que possa limpar a imagem com que ficou! Obrigado Guilty	Apology Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit
231	Poderia ter entrado para beber um copo com os meus amigos no meu aniversário mas não aconteceu. Assim que cheguei fui abordada com a maior arrogância que já vi na vida pelo segurança, que teria de pagar 20€ para entrar e porquê? Porque num grupo de 9 pessoas bem vestidas havia um africano de ténis e foi exactamente esta a resposta: entram todos menos ele.	Cara Solange Pacheco, Obrigada pelo seu comentário. A sua opinião é muito importante para nós, e como tal iremos ter tudo em consideração. Não é de facto habitual termos esse tipo de atendimento com os nossos clientes, vamos apurar todos os factos e compreender o sucedido. Contamos voltar a vê-la! Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Promise of change Invitation for a new visit
232	O serviço está a deixar muito a desejar. Mas já foi muito bom! Pra beber um copo em Lisboa é um sítio muito apelativo o serviço é q a fica um pouco a quem	Caro Mohamede Ibrahim, Obrigado pelo seu comentário. A sua opinião é importante para nós, e como tal iremos ter tudo em consideração. Gostaríamos de vê-lo em breve. Grupo Olivier	Thanking Invitation for a new visit
233	"Guilty By Olivier" - Uma Decepção. Boa tarde, Hoje acordei cedíssimo e tive uma manhã com algumas tarefas, devido ao fim-de-semana atribulado. Entretanto, decidi almoçar sozinho simplesmente porque me apeteceu. Apeteceu-me estar sozinho e divagar com o telemóvel nas mãos. 😊 Por sugestão de uma amiga, decidi vir conhecer o tão afamado "Guilty by Olivier". Qual a minha surpresa quando sou recebido por uma equipa de funcionários banhada em snobismo. 😊😊😊 Até fiquei sem vontade de sentar mas... ("snob" - arrogante, prepotente, com a mania de superior). É triste quando alguém se auto-considera "a nata" no serviço de mesa só porque trabalha PARA o Sr. Olivier e se esquece de fazer aquilo que é pretendido num restaurante destes: Proporcionar uma refeição agradável aos clientes que vão deixar ali metade (ou mais) do seu lucro laboral diário. Não procurei simpatia nem esperava nenhuma atenção em especial. Muito pelo contrário, eu até queria estar bem tranquilo num cantinho. Mas por exemplo: pedir licença para levantar um prato ficaria bem a qualquer bom empregado de mesa. Tratar as pessoas por você e não por TU (digo eu). Conclusão: até disfrutei da refeição mas cada vez que cada funcionário se aproximava da mesa... sentia que devia algo a alguém e ainda nem tinha feito o pedido. Senti que não era bem-vindo. E isso não é bom (nem para mim nem para o negócio.) No final paguei 40€ por uma salada, uma pizza, um petit gateau e um café. Esperemos que o senhor Olivier esteja sempre "em Vouga" para que nunca lhe faltem clientes que queiram pagar estes valores para serem servidos com esta falta de "carinho" e lamento, pois o espaço é encantador e a comida FANTÁSTICA. Parabéns aos criadores e a quem confeccionou os pratos! No final	Caro Carlos, Agradecemos a sua opinião. A situação que acaba de descrever não é de todo usual no nosso espaço, pelo que vamos reportá-la de imediato à direção, para tentar perceber o que sucedeu. Pedimos desculpa pelo sucedido e, apesar de tudo, gostaríamos de ter a oportunidade de, no futuro, alterar a impressão com que ficou do espaço. Obrigado pela sua crítica e votos de continuação de uma ótima semana, Grupo Olivier	Thanking Promise of change Apology Invitation for a new visit

	deixei 10€ de gorjeta para a cozinha e para agradecer pela simpatia. Talvez assim aparentem estar mais felizes. Obrigado, Carlos Costa		
234	No dia 22 de Junho, dia do meu aniversário, tive a triste ideia de marcar um almoço no restaurante guilty do famoso chefe Olivier. O espaço era giro, estava bom tempo, e, vi eu nos comentários, que traziam sempre um petit gateau "surpresa" "miminho da casa" para o aniversariante se sentir especial no seu dia de anos, naquele restaurante. Talvez fosse engraçado.... Resolvi experimentar. Liguei e frisei o facto de ser o meu aniversário... se podiam trazer um petit gateau com uma velinha: "Claro minha senhora, não se preocupe, nós fazemos sempre isso". Resultado: Comida péssima. Salada salgada. Demoraram uma eternidade, uma eternidadeeeeeee a servir meia dúzia de saladas e hambúrgueres Empregadas mal dispostas, distinguindo-se uma brasileira e uma portuguesa de olhos clarinhos, com cara de enjoada, que revirou os olhos quando lhe perguntei pelo "miminho" do aniversariante! Resposta dela: Já pagou, agora não podemos fazer nada! Fiquei perplexa...mais um exemplo de que um funcionário ESTRAGA UMA CASA, por mais requintada e bonita que ela seja. Uma D E S I L U S A O.	Exma. Senhora, Desde já agradecemos o email que nos fez que chegar, que infelizmente não reflete o nível e qualidade de serviço para o qual trabalhamos todos os dias nos nossos restaurantes. Não há qualquer justificação para o que possa ter sucedido e que infelizmente acabou por tornar a celebração do aniversário numa experiência menos agradável, o que desde já lhe pedimos as maiores desculpas. Vamos averiguar ao pormenor e detalhe tudo o que possa ter acontecido e corrigir de imediato os pontos referidos para que não se volte a repetir. Gostaríamos de solicitar um contacto personalizado (email ou telefone) para que possamos formalmente manifestar esta nossa intenção.	Thanking Apology Promise of change Request a new contact
235	Espaço muito agradável, comida não surpreende, atendimento péssimo, funcionários estão mais interessados em conversar entre si, foi nos retirado tudo da mesa inclusive os copos sem sequer perguntar se queríamos alguma coisa mais ... uma experiência a não repetir.	Bom dia Liliana Obrigado pelo teu relato. Ajuda-nos a perceber como havemos de melhorar cada vez mais o nosso serviço. Cumprimentos Guilty	Thanking
236	Caro para o que apresenta. Pretensioso e com pouca originalidade. Não vale a pena repetir. Para quem gosta de uma experiência sem nada de especial para recordar, pode ser um bom sítio.	Caro Rui, Obrigada pelo comentário que nos deixa. Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
237	A meu ver este restaurante tem mais nome que outra coisa. Fui à hora de almoço para aproveitar um menu que eles têm. Serviço tão, mas tão demorado. Não sei se terei tido azar, mas foi mau demais. Estive quase uma hora a espera de um Hambúguer com batatas fritas. Que ainda por cima não estava nada demais. A lotação do restaurante não estava nem a meio. Enfim, o responsável ainda veio falar connosco para pedir desculpa, ainda assim demoram mais 500 anos para trazer a sobremesa. Sítio amplo mas muito escuro. Muita desorganização.	Olá, Carlota! Agradecemos que nos tenha revelado a sua experiência. É uma mais valia sabermos quais os parâmetros a aperfeiçoar, de forma a prestar o melhor serviço ao cliente. Entristece-nos muito saber que não estivemos à altura e esperamos que nos queira dar uma nova oportunidade. Guilty by Olivier	Thanking Express feeling Invitation for a new visit
238	O menu business de almoço durante a semana é bem servido, a comida era razoável, nada de espetacular. Um grupo de 8 pessoas com mesa reservada, nunca perguntaram se tínhamos preferência pela area fumadores ou não fumadores, nem sabíamos que era permitido fumar dentro do restaurante, até que noutra mesa começam a fumar e fomos informados que nos devíamos ter sentado no outro lado do restaurante.... Para não falar que demoraram 1h para servir a refeição. Experiência a não repetir, infelizmente.	Exma. Susana, Desde já lamentamos profundamente o sucedido. Essa não é a forma que habitualmente trabalhamos e, por isso, ficamos bastante desiludidos com a nossa prestação. Resta-nos agradecer a visita, na esperança que regresse e possamos reverter a sua opinião. Guilty by Olivier	Apology Promise of change Express feeling Thanking Invitation for a new visit
239	Desiludida. Durante muito tempo ouvia e via o Guilty à volta de todo o Instagram e isso despertou a minha curiosidade. Apesar de toda a fama, a qualidade não sustentava as expectativas. Sendo o precário tão alto (16€ um hambúrguer, 5€ batatas, 3 um refrigerante e 8€ uma sobremesa), estava à espera que o serviço fosse só excelente, mas não: os pratos principais faltavam-lhes sabor e o petit a gateau estava muito amargo. Entendo que tenham um ambiente mais descontraído, penso que isso não significa ter empregados a lamberem-se o pescoço no meio da sala. A insatisfação foi tanta que saímos de lá com fome. Dito isto, não recomendo esse restaurante.	Cara Juelma, Lamentamos verdadeiramente que a sua experiência não tenha sido tão prazerosa quanto deveria. Esperamos poder voltar a recebê-la e mostrar-lhe que somos capazes de ultrapassar qualquer expectativa. Agradecemos a sua visita. Guilty by Olivier	Apology Invitation for a new visit Thanking
240	Espaço muito bem decorado, moderno e acolhedor. Em termos de ambiente, podia ser melhor, muito barulho, música ambiente com volume bastante alto. O atendimento deixa um pouco a desejar. Diversas falhas no serviço de mesa em geral, muito tempo de espera. Os pratos, não são nada de especial pelo valor que é cobrado. O guilty é bom, mas como podem visualizar na imagem, tudo detalhado, o preço não justifica. Muito nome e pouca qualidade.	Olá, Luís. Desde já pedimos desculpa pelas pontuais falhas no serviço. Lamentamos que não tenha apreciado os nossos pratos da forma que gostaríamos. Contudo, podemos garantir que todos os produtos são de elevada qualidade. Inclusive, desde a massa das pizzas, aos hambúrgueres e sobremesas, é tudo preparado no restaurante a partir de matérias-primas até obter o produto final. Agradecemos a visita. Guilty by Olivier #lessguilty #morefoodporn	Apology Deny problem Self-promotion Thanking

241	Lamento dizer que sendo um espaço de um chef de cozinha e não apenas gerido por cozinheiros esperava bem mais - do espaço, do ambiente e sobretudo da comida. É um sítio não recomendável para veganos, onde se pode comer além da regular salada mista um pão espalmado e fino a que dão o nome de focaccia (mas julgo que o conceito de focaccia italiana não deva ser bem esse). Antes de ir vi a ementa e pareceu-me encontrar queijo em tudo mas esperei que não fosse tão "cheesy", não havia praticamente nada que não tivesse enormes quantidades de gordura, queijo ou açúcar. Como prato fui pr o ravioli de beterraba que na descrição nada referia acerca do recheio de queijo de cabra (que detestava) e que arruinou ainda mais a experiência. Para terminar as sobremesas eram só açúcar e mais gordura acompanhadas de música bem alta onde nem ouvíamos as pessoas do lado mesmo estando no exterior. Fiquei com a sensação de que Apenas paguei o espaço e o renome do dono do restaurante.	Cara Leonor, O nosso conceito é precisamente poder fugir à rotina. Vir comer aquela massa, pizza, ou hambúrguer com os quais se sonha saltar a dieta ou, simplesmente porque apetece. Não somos um restaurante Vegan, embora não excluamos nenhum tipo de cliente e tentemos sempre adaptar os pratos às necessidades alimentares de cada um. Obviamente, isso torna a escolha muito limitada tendo em conta o nosso tipo de cozinha, mas ainda assim, é com imenso gosto que procuramos aceder ao pedido de qualquer pessoa. Relativamente ao seu pedido, Ravioli é sempre uma massa recheada. Inclusivamente, queijo (Ricotta, neste caso) é um dos recheios mais utilizados. Da mesma forma que não somos um restaurante Vegan, não somos um restaurante Healthy. Somos assumidamente Foodpornianos, o que vai totalmente de encontro a qualquer uma das duas anteriores definições. Daí que a nossa carta de sobremesas seja bem doce e viciante. Gratos pela visita, Guilty by Olivier #lessguilt #morefoodporn	Explanation Self-promotion Thanking
242	Muito Overrated, comida n é má admito, mas n vale aquilo que se paga. Pelo mesmo valor come se melhor em muito sítio. Música... levantem o som af a partir da meia noite, até lá e enquanto as pessoas estão a jantar normalmente gostam de estar na conversa e não a ter de falar aos ouvidos uns dos outros p se fazer ouvir. Fui mas n volto. Apenas 5* p o funcionário q era atento, disponível e profissional.	Caro Ricardo, Agradecemos o seu comentário e esperamos conseguir melhorar a sua opinião, caso nos dê uma nova oportunidade. Guilty by Olivier #lessguilt #morefoodporn	Thanking Invitation for a new visit
243	A comida era boa mas para o preço que paguei não era excelente. O hambúrguer é seco e muito banal para o que custa, assim como as batatas fritas. A sobremesa foi muito boa, no entanto. Mas o que leva às 2estrelas foi mesmo o ambiente. Fiquei numa mesa perto do bar e o restaurante estava mais ou menos vazio a uma segunda feira à noite, e durante todo o jantar tive de estar a ouvir os 5 empregados que estavam por todos os lados à nossa volta aos berros a falarem entre eles sobre assuntos totalmente desaproprados.	Cara Maria, Lamentamos que a experiência não tenha sido a melhor. Quanto ao outro assunto que refere, iremos tomar as medidas mais adequadas e esperamos estar à altura numa próxima visita. Obrigado, Guilty by Olivier	Apology Promise of change Invitation for a new visit
244	Não percebo este rating, sinceramente! O ambiente é muito agradável, mas a comida é cara e de fraca qualidade... Pedi um hambúrguer, era super seco, sem grande sabor, e acompanhado por batatas fritas pré-congeladas. Até os molhos são daqueles de supermercado. Fiquei muito desiludida e sem vontade de voltar	Olá Catarina, Entristece-nos saber que não tem a intenção de voltar. Ainda assim, de tudo vamos fazer para que a sua opinião melhore, caso mude de ideias e regresse. O Restaurante, Guilty by Olivier	Express feeling Promise of change Invitation for a new visit
245	Relação qualidade preço que deixa muito a desejar. Espaço da moda que cobra um exagero pelo serviço e pela qualidade da comida que apresenta. Pagar 40€ para comer hambúrgueres que nada se distinguem de outra qualquer hamburgaria é um exagero. Restaurante super sobrevalorizado. Não voltarei.	Senhor Tomás, Temos muita pena por não ter desfrutado, mas gostaríamos de agradecer a sua visita. A equipa, Guilty by Olivier	Express feeling Thanking
246	Comida agradável, mas nada de especial. Nota especial para o carpaccio que me agradou bastante e criou boas expectativas para o resto do jantar, apesar destas não terem sido alcançadas. Desapontada realmente com a qualidade do serviço, que de certa forma tornou toda a refeição pior.	Cara Carolina, Poderíamos solicitar uma explicação mais detalhada acerca do funcionamento do serviço? O que a desapontou? Gratos pela preferência, Guilty by Olivier	Request a new contact
247	Overated! O sítio ideal para ver e ser visto, mas não para comer com qualidade. Gin tónico feito com água choca, comida 'fast-food' banal, serviço pouco eficiente e pouco personalizado, com música e muito fumo de tabaco à mistura. Desilusão. A não repetir.	Estimada Joana, Tanto os produtos servidos pela cozinha, como aqueles servidos no bar, primam pela qualidade e excelente estado de conservação. Felizmente, o fluxo elevado de clientes nem permite o tempo suficiente para que uma água tónica perca as suas propriedades gaseificadas. Lastimamos que não nos tenha podido apreciar. Obrigado pela visita, Guilty by Olivier	Deny problem Thanking Apology
248	Já comi melhor a metade do preço, não achei a comida muito saborosa. Acho demasiado caro para o que servem. O espaço é muito agradável e quente.	Prezado Jonas, Agradecemos a sua partilha de opinião e, principalmente, a sua vinda ao nosso espaço. O Restaurante, Guilty by Olivier	Thanking
249	Um restaurante normalíssimo com pratos sem qualquer segredo de confecção. Não se justifica o valor esurbitante que se paga. A não voltar. O bar caríssimo. Os empregados de mesa simpáticos, no entanto, sem qualquer formação na forma como servem.. Muito fraquinho. É só fama	Olá Sara, Obrigado pelo seu tempo e por reconhecer a simpatia dos nossos colaboradores. Guilty by Olivier	Thanking
250	Chegámos ao restaurante por volta das 23.20, no qual fomos recebidos com pouca vontade e simpatia. O atendimento não melhorou. A comida exageradamente cara para aquilo que é (pizzas a um preço médio de 20€, de qualidade inferior a outras pizzarias de Lisboa). Pedi a pizza "preguiça", que estava Incrivelmente salgada! Quando alertei a empregada para este facto disse-me " pois, muitos clientes se queixam do mesmo ", disse-lhe que se assim era deviam rever o menu. Experiência pouco agradável num sítio que não atinge aquilo a que se propõe	Caro Miguel, Lamentamos a experiência menos positiva. Vamos agir prontamente nos pontos que focou! Obrigado pela partilha de opinião. Cumprimentos, Guilty	Apology Promise of change Thanking
251	O restaurante dispõe de um ótimo espaço, muito bem decorado e com ótima explanada. Porém a comida não há nada de especial. Optei pelo menu almoço com peito de frango grelhado com rúcula e guacamole que veio frio à mesa e sem muito sabor. Meus amigos optaram pela pizza	Caro Dudu Oliveira, Muito agradecemos a sua visita, bem como a crítica que nos faz. Não é de todo habitual receber críticas desse género, comida fria e sem sabor não é o que nos caracteriza. Esperamos que volte a visitar-nos para conhecer uma nova e inesquecível experiência! Obrigado, Guilty	Thanking Promise of change

	marguerita que também não havia nada de especial. Empregados profissionais mas não simpáticos.		Invitation for a new visit
252	Nao estava a espera de um restaurante deste (aparente) nível ter um ambiente dominado pela música bastante alta, impossível de ouvir a pessoa do lado. Isto é a experiência que estaria a espera de uma discoteca. A comida é claramente subpar, sem sabor e ingredientes especiais para justificar o valor da refeição. As batatas fritas estavam especialmente oleosas e nao recomendo de todo. O hambúrguer veio muito mal passado sem me perguntarem como queria o mesmo. O serviço foi bom quando me conseguiam ouvir, tive de literalmente gritar o meu pedido.	Olá Telmo, O Guilty funciona de Domingo a 4ª Feira exclusivamente como restaurante, nas noites de 5ª, 6ª e Sábado a partir da meia noite é hora de festa! Se procura um ambiente mais calmo, convidamo-lo a experimentar os almoços de qualquer dia ou os jantares dos dias sem festa. Cumprimentos, Guilty	Explanation Suggest Invitation for a new visit
253	Espaço muito giro e a comida até é boa. Atendimento muito desorganizado e falta de simpatia e colaboração. Tínhamos um jantar marcado para as 22:30 eram basicamente 24h quando nos atenderam e trouxeram as comidas. Em relação às bebidas foi-nos mencionado que a sangria que costumamos pedir seria o dobro do preço do que costumamos pagar mesmo quando já estávamos a espera 1:30 não nos oferecem absolutamente nada para compensar	Boa tarde Carolina, Que situação estranha e nada habitual. Vamos tentar perceber o que se passou! Pedimos desculpa pelo sucedido. Cumprimentos, Guilty	Promise of change Apology
254	Decepcionante! Eu e uma amiga escolhemos este restaurante para jantar e tudo começou bem, pelo menos pelo ambiente e a decoração. Pedimos uma sangria de frutos vermelhos (que adianto, foi o melhor da noite) e os pratos principais, a minha amiga pediu um hambúrguer Double Cheese e ovo e eu a pizza Vaidade, e o tempo de espera foi muito curto efetivamente. A verdade é que, a qualidade da comida não justifica o preço praticado, não surpreende, nem passa do banal que podemos comer em qualquer outro sítio e por metade dos valores praticados. No entanto, ressalvo que não me importaria do preço que paguei se o serviço correspondesse à expectativa (defraudada) do espaço. Após nos terem servido a bebida e os pratos principais, não nos abordaram uma única vez se estava tudo bem ou se precisaríamos de mais alguma coisa, levantaram os pratos sem que perguntassem se queríamos sobremesas (que até queríamos, mas perdemos a vontade) ou que nos dessem tempo de solicitar novamente a carta. Ora, em todo e qualquer local que tenha atendimento ao público a premissa é a de servir bem os clientes, que esperamos que num local como este supere um "todo e qualquer local". Quando uma das empregadas de mesa viu o jarro vazio foi à mesa e levou o mesmo, mais uma vez, nada questionou ou nada deu tempo de pedir. Na mesa ao nosso lado estava uma rapariga, que não sei se foi por filmar e fotografar tudo aquilo que pedia e comia, teve realmente um atendimento. Julgo que não existam clientes de primeira e de segunda, até porque julgo que o objetivo de uma casa aberta ao público seja lucrar e precise do dinheiro de todos os clientes para tal. A opção foi levantarmo-nos e ir diretamente à caixa pagar, aguardamos a presença de alguém que perguntou o que desejavamos, expusemos a situação e recebemos um "lamento". Viemos embora sem sobremesas ou cafés, e certamente sem a mínima intenção de regressar. Eu também "lamento", a escolha do restaurante, as falsas expetativas, o dinheiro que ali gastei...e não ter pedido o livro de reclamações.	Cara Vania, De facto, "lamentamos que lamente" a escolha do restaurante, as falsas expetativas e o dinheiro que ali gastou. A situação da mesa ao seu lado demonstra da forma mais transparente uma má experiência ou um mau dia que, na realidade, todos temos. Não é certamente por fotografar que a cliente a que se refere teve direito a um melhor atendimento, caso assim fosse, teríamos o melhor atendimento do mundo, tendo em conta a quantidade de visitantes que filma e fotografa o espaço e a comida. Finalmente, gostaria de dizer-lhe que há sem dúvida clientes de primeira e de segunda, enquanto clientes já todos os sentimos, a diferença é que no Guilty são todos de primeira! Desta forma, pedimos as mais sinceras desculpas pelo sucedido e por não estar à altura de duas clientes de primeira! Melhores cumprimentos, Guilty	Apology Explanation Deny problem

255	Bem, a minha mãe sempre me disse "Cuidado com as Expectativas, é daí que surgem as grandes desilusões", e não é que me desiludi mesmo?! Já há algum tempo que queria jantar no Guilty e com base em todo o burburinho das redes sociais, decidi por bem acabar com esta espera. Ontem, lá fui, e a desilusão é real ! Atendimento super fraco, comida banal e mais uma vez o atendimento falhou redondamente. Passo a explicar: chegamos ao local com mesa previamente marcada, fomos encaminhadas para uma de três mesas disponíveis e acabamos sentadas ao pé de um pseudo blogger, que passou o tempo todo a filmar a comida e a fazer comentários da mesma, a qual teve toda a atenção e o melhor atendimento possível. Por outras palavras, há clientes de primeira e de segunda, no entanto todos pagamos o mesmo. Pedi o double cheese do guilty e a minha companhia optou pela pizza Vaidade e para acompanhar uma bela sangria de frutos vermelhos (na minha opinião foi a única coisa que safou a noite, manteve-me distraída e alcoolizada). Em momento algum, nos perguntaram se precisávamos de algo, e quando terminamos a refeição limitaram-se a retirar os pratos e nem sequer nos perguntaram se queríamos sobremesa ou trouxeram a carta da mesma. Que vergonha! Um serviço lastimável numa casa com este nome, que decididamente não voltará a ver a cor do meu dinheiro. Por fim, cansada de esperar por redenção, decidi dirigir-me à caixa para pagar e abordar a situação decorrida, à qual me foi respondida com "ah desculpe". Pondo isto, para um local deste, onde a comida não encanta, onde os preços não compensam nem sequer o atendimento, só me arrependo de duas coisas, de lá ter ido e de não ter pedido o livro de reclamações. A desilusão é real !	Cara Mrs.V, Desilusão é também a expressão que nos surge perante o seu comentário. Desilusão porque não é para isso que trabalhamos, o objetivo é que o cliente saia satisfeito, sempre! Na maioria das vezes conseguimos-lo. Trabalhamos diariamente para que os adjectivos que nos descrevem sejam idênticos aquele com que descreveu a nossa sangria. Queremos que saia desejosa de voltar, não o contrário. Desta forma, lamentamos que tenha tido uma experiência menos positiva e convidamo-la a visitar-nos novamente. Melhores cumprimentos, Guilty	Express feeling Promise of change Self-promotion Apology Invitation for a new visit
256	Deixa muito a desejar...os hamburger parecem os congelados do sr capitão iglo...preço qualidade...péssimo....muito barulhento....só se safa a parte social...	Cara Patrícia, É uma crítica engraçada e curiosa! Nunca nos tinham dito algo do género, aliás, os hambúrgueres até são bem gabados. Mas muito obrigado pela sua partilha de opinião! Cumprimentos, Guilty	Promise of change Self-promotion Thanking
257	Atendimento medíocre. A comida até sabe pior quando somos atendidos sem vontade. Quando reviram os olhos quando chamamos para pedir alguma coisa inclusive a conta. A confeção tem qualidade e até se justificaria o preço se o atendimento proporcionasse uma boa experiência. O conceito do restaurante é agradável assim como o espaço mas peca pelas pessoas que nos recebem e atendem.	Muito obrigado pelo seu comentário. É muito importante para melhorarmos a qualidade do nosso serviço. Cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking
258	Não podia deixar escapar o meu comentário sobre jantar no Guilty a uma quinta-feira à noite. Relativamente ao staff responsável por atender a minha mesa pouco tenho a dizer, simpático e prestável, desculpando a imaturidade de quem se dirigiu a nós, grupo de 7 pessoas adultas e formadas, e nos fez o seguinte reparo " estão cá sentadas à 1h e está uma fila até à avenida da liberdade". Relativamente à questão de preço-qualidade, esqueçam. 21€ por uma massa ou um hambúrguer que em nada se destaca comparativamente ao de um simples café de bairro acho um exagero, senti que pagamos mais pelo nome e não pela qualidade. O ambiente em si é animado, jovial e requintado, características que o tornam rapidamente num "restaurante da moda. Infelizmente, ou não, dirigiram-se a nós e muito gentilmente nos convidaram a sair pois já nos encontrávamos a jantar à mais de uma hora, acho que nunca me senti tão "despejada" de um sitio onde pago, e pago bem, para jantar. Bem hajam mas nunca vos irei recomendar, nem tenciono voltar.	Cara Beatriz Freitas Pestana, Obrigada pelo seu comentário. A sua opinião é muito importante para nós, e como tal iremos ter tudo em consideração. Não é de facto habitual termos esse tipo de atendimento com os nossos clientes, vamos apurar todos os factos e compreender o sucedido. Contamos voltar a vê-la! Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Promise of change Invitation for a new visit
259	No meu aniversário decidi ir a este restaurante ao qual tinha uma enorme expectativa. Reservei mesa para jantar para um grupo de 15 pessoas. Voltei a ligar no próprio dia para confirmar a reserva. Chego ao restaurante e não tinham mesa colocada, tivemos que ficar à porta à espera de arranjar uma mesa, sim, porque não tinham para esse número de pessoas. Resultado? Juntaram uma mesa redonda e uma reta. Terrível, pessoas ficaram de costas voltadas para quem estava na mesa reta. Algo que achei extremamente desapontante para o meu jantar de aniversário quando era suposto todos interagirem uns com os outros e não como se tivéssemos a jantar em mesas separadas. Relativamente à comida, não tenho nada a apontar. Mas provavelmente nunca mais lá voltarei por iniciativa própria.	Exma. Natacha, Lamentamos que o seu jantar não tenha sido o esperado. Contudo, essa não é de todo a política do nosso estabelecimento. O nosso objetivo é que o cliente saia sempre com a maior satisfação. Esperamos que outros aspetos, nomeadamente o atendimento, tenham sido de alguma forma compensatórios. Atentamente, Guilty by Olivier	Apology Promise of change Self-promotion
260	Sítio caro e um pouco cheio de confusão. A comida é boa mas não me pareceu justificar o preço. Gostei mas não adorei. Vale a visita para conhecer o espaço	Olá Paulo. Obrigado pela sua opinião. Lamentamos que não tenha tido a melhor experiência. Volte sempre. #BeGuilty	Thanking Apology

261	Guilty By *Olivier*... a expectativa estava alta todavia, desde funcionários a quererem-me tirar o prato antes de cruzar os talheres a ser atendido por outro que entre as resposta que me dava entoava versos do Richie Campbell... Musica estupidamente alta para quem vai para lá jantar às 8:30/9 horas. Os hambúrgueres? Já comi melhor e mais barato... Muito aquém das expectativas...	Caro Francisco Mota, Obrigada pelo seu comentário. A sua opinião é muito importante para nós, e como tal iremos ter tudo em consideração. Não é de facto habitual termos esse tipo de atendimento com os nossos clientes, vamos apurar todos os factos e compreender o sucedido. Contamos voltar a vê-lo! Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Promise of change Invitation for a new visit
262	A comida é boa mas não surpreende. Paga se imenso pelo espaço e pelo nome, porque os pratos não valem o preço. Ambiente simpático e staff prestável. Não tenciono voltar!	Cara Nadia Abrantes, Obrigada pelo seu comentário. A sua opinião é mesmo importante para nós, e como tal iremos ter o seu registo em consideração. Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking
263	Do meu ponto de vista, o grande defeito deste restaurante é o som ambiente. Não está alto, está altíssimo!! Conversar com alguém na nossa mesa é tarefa praticamente impossível, a não ser que estejamos aos gritos (literalmente)!! O espaço em si é bastante interessante, mas por vezes acontecem momentos "estranhos". Pelo menos 4 vezes durante a minha refeição um empregado de mesa começou a abanar todos os candeeiros do bar central e a assobiar constantemente. Aparentemente está relacionado com as sangrias que vendem, mas uma das vezes este enorme chifrim foi apenas a venda de uma garrafa de água. Só visto! No que diz respeito a comida em si, não é que seja mau, mas pelo preço praticado (demasiado elevado) teria de ser muito melhor. A apresentação é razoável mas o sabor é muito medíocre. A minha pizza tinha a massa mole e o sabor é discutível. O outro prato (massa gnocchi) que provei era bastante fraco, os cogumelos nem os vi e o empratamento, francamente! Resumindo: conversar e jantar são antónimos deste restaurante. No entanto, se está à procura de um ambiente diferente e caro, este é o sítio.	Caro Pedro Gomes, Agradecemos o seu comentário, a sua opinião é muito importante para nós. Iremos ter em conta o que mencionou para garantir que a sua próxima visita seja surpreendente! Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Promise of change Invitation for a new visit
264	Já muito tinha ouvido falar do guilty, fui com um grupo de amigos por saber que era um restaurante descontraído mas nada me levava a querer que ia para um sítio ver os empregados a tocarem-se uns aos outros constantemente. Adiante, Para entrada pedimos umas asas de frango e focaccia simples, nada a dizer sobre elas. Cada vez que um dos empregados se dirigia à mesa não diziam uma única palavra mostrando um atendimento pouco simpático e a "despachar". Para prato principal fui para as massas, pedi um linguinni com natas camarão e tomate cherry, impecável! Com um trave a limão que completa totalmente o prato. Pedimos a carta das sobremesas, passaram 45 minutos e nada, nenhum dos empregados se dirigiu a nossa mesa. Enquanto isso andavam a fazer massagens às empregadas e a levantar-lhes as camisas com sorrisinhos descabidos para um posto de trabalho. Péssimo atendimento e comportamento da parte deles.	Cara Sofia, A sua opinião é de facto, muito importante para nós, pelo que iremos ter em consideração o seu comentário. Ainda assim, gostaríamos de contar consigo, novamente. Até breve, Grupo Olivier	Thanking Invitation for a new visit
265	Espaço bonito e com bom ambiente de bar. Mas... Pizzas, hambúrgueres e massas. E sair com 40 euros/pax... Não tem pratos, nem qualidade para cobrar o que cobra. Não volto! Nem pensar.	Caro Francisco, Agradecemos o seu comentário. A sua opinião é importante para nós, e registamos atentamente. Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking
266	Pizzas medianas, produtos de alguma qualidade mas a massa não convence querer não e puder, muito caras comparando a outras pizzarias superiores	Caro Vitor, Obrigada pelo seu comentário. A sua opinião é mesmo importante para nós, e como tal iremos ter em consideração. Esperamos voltar a vê-lo. Com os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Invitation for a new visit
267	Nem sei bem por onde começar.. sexta à noite e ligámos antes de ir para termos mesa reservada, a meio da chamada desligaram-nos o telefone na cara mas já depois do sim. Chegámos o restaurante mais parecia um "urban" em ponto pequeno do que um restaurante e com uma fila enorme. Pedimos mesa para dois disseram que era 5 min..e lá esperamos. Durante este tempo entra um grupo de "meninas" que por coincidência ou não conheciam a pessoa que estava a sentar os clientes. Elas não tinham de todo marcação e passaram todos os outros à frente. E após isto informam-nos que a mesa afinal ainda vai demorar e para irmos para o bar.. Ficámos decepcionados e o serviço foi péssimo, para não falar da má educação. Posso também acrescentar que o ambiente é mau. Após imenso tempo de espera abandonamos o barco. Tão cedo não temos tanta vontade de ir ao famoso guilty.	Cara Joana, Agradecemos o seu comentário. A sua opinião é bastante importante para nós. Quanto à sua experiência no Guilty lamentamos o ocorrido e vamos trabalhar para melhorar cada aspecto que indicou. Pedíamos, se possível, que nos facultasse um contacto para que possamos falar consigo de forma a compreender melhor o sucedido e poder evitar situações semelhantes. Os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Apology Promise of change Request a new contact
268	Escolhi este restaurante para jantar e optei pelos hambúrgueres. Apesar de estar tudo bom, sinceramente não achei nada de especial, hambúrgueres, hoje em dia, podemos comer em qualquer lado. O espaço é muito agradável, no entanto, a música estava muito alta, o que fez com que dificultasse a comunicação durante o jantar. Aconselho mais como um bar, visto que o ambiente é mais apropriado para isso.	Cara Filipa, Obrigado pelo seu comentário. Lamentamos que a sua experiência não tenha sido a mais positiva. Vamos trabalhar para melhorar alguns pontos que destacou. Esperamos vê-la novamente nos nossos restaurantes. Os melhores cumprimentos, Grupo Olivier	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit

Restaurant: O Prego da Peixaria; Time Period: February 2016 - March 2020; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
269	Food not worth the price. The chips do not come with any sauce and they are the same as those bought in a Supermarket. Much better alternatives in lisbon	Good afternoon Sérgio, First of all, we appreciate your visit and your feedback. We regret that you were disappointed with your experience. Feedback from our customers is critical to us, so we make sure to carefully read all the messages we receive, to inform our operations team about them and, where necessary, to work with teams to correct specific situations. This is on of those situations. Best regards, The team d'O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapixaria	Standard Reply
270	Salada Caprese estação de serviço style. Uma vergonha de serviço. Inaceitavel falta de staff. Falta de preparação. Para quem conhece o Sea me percebe que a Administração anda longe. Talvez na praia.	Boa tarde João Paulo, Agradecemos desde já a sua visita e o feedback que nos deixou. Lamentamos imenso a sua experiência no nosso espaço. A situação foi reportada e já está a ser alvo de análise e melhoria. Esperamos que não deixe de nos dar uma oportunidade de modo a podermos melhorar a sua experiência. A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
271	Má experiência. Após ter informado uma das colaboradoras de que era alérgica ao alho, solicitei que a mesma confirmasse 3 vezes se a comida que pedi continha alho. Foi-me informado que não tinha. Após receber o meu prato, provei um dos acompanhamentos e senti o sabor a alho, ao que pela 4a vez voltei a perguntar a mesma colaboradora, que me respondeu "ah, afinal leva manteiga de alho. Já comeu?". Incredula, solicitei que retirassem o acompanhamento do prato, perdi a fome e quem comeu o prato foi a pessoa com quem eu estava. A colaboradora não apresentou nenhum pedido de desculpas nem tentou saber como me estava a sentir após ter ingerido a referida comida, virando a cara de cada vez que passava pela minha mesa. No final da refeição, o gerente veio questionar se a refeição tinha corrido bem, ao que eu expliquei a situação é mais uma vez a colaboradora em questão virou a cara ao saber que estava a referir-me à mesma. O gerente pediu desculpas mas foi-me cobrado o prato na mesma. Não tenciono voltar.	Bom dia, Antes de mais, lamentamos imenso toda esta situação. Esperamos que não se tenha sentido mal por ter ingerido a nossa manteiga, visto que é alérgica ao alho. Caso isso tenha acontecido e se tiver algum tipo de despesas médicas, pedimos que nos envie um email para marketing@gruposame.pt para podermos tratar de tudo juntamente com a nossa seguradora. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. É inadmissível o que se passou consigo e, como tal, o assunto já está a ser discutido internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos reforçar o nosso pedido de desculpas. Ficamos a aguardar o seu feedback. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Apology Request a new contact Self-promotion Promise of change
272	Era cliente habitual... mas vou deixar de ser. O serviço é tão mau que é difícil de acreditar. A desorganização é total. Esperar uma hora por uma garrafa de vinho, pedidos trocados, comida salgada... é difícil ser pior.	Boa tarde Maria Antes de mais, muito obrigada pela sua visita e pelo seu feedback. Valorizamos muito a opinião dos nossos clientes, uma vez que esta nos ajuda a melhorar todos os dias. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento, é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. Uma vez que nos diz que não teve uma experiência positiva connosco, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou. Muito obrigada. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Apology Self-promotion Request a new contact
273	Peço desculpa, mas não conseguir extras para satisfazer o meu pedido acho incompreensível. Não consegui comer o meu ovo estrelado a acompanhar uma boa carne suculenta que pede sempre um bom ovo como acompanhamento. Com muita pena minha, foi a minha primeira e última vez que frequento este estabelecimento.	Boa tarde João, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. Desta forma, vamos passar o seu feedback a quem de direito. Muito obrigada. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Standard Reply

274	Só vale mesmo pelo espaço e pela atmosfera do restaurante. Do ponto de vista gastronómico deixa muito a desejar. As batatas de pacote pareciam que estiveram abertas durante uma semana.	Bom dia Francisco Antes de mais, muito obrigada pelo seu feedback. Lemos atentamente todas as críticas dos nossos clientes e a sua deixou-nos preocupados. Somos muito exigentes com a qualidade dos produtos que servimos e, uma vez que nos diz que não teve uma experiência positiva, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposeame.pt com mais informações, para que possamos melhorar. Relativamente às nossas batatas fritas, estas são cortadas e fritas em cada uma das nossas lojas, não sendo de pacote. Agradecemos desde já a sua colaboração e desejamos-lhe a continuação de um óptimo dia. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Express feeling Self-promotion Request a new contact Deny problem
275	A comida não é má, mas é terrível para grupos mais de uma hora para comer depois de fazer o pedido as 22h de um domingo é impensável. Um jantar a dois e nada mais.	Boa tarde Andreia, Andes de mais agradecemos a sua visita e o seu feedback. Durante o dia de hoje o nosso supervisor de operações entrou em contacto com a aniversariante para receber o seu feedback acerca do jantar de ontem. Sabemos que se gerou alguma confusão em torno dos pedidos e lamentamos desde já a situação. Fazemos questão de referir que os procedimentos da equipa referentes à recepção de grupos serão revistos e ajustados para evitar que uma situação semelhante se repita. Esperamos que volte a visitar-nos. Será um prazer recebê-la :) Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Promise of change Apology Invitation for a new visit
276	Espaço fantástico, muito bem decorado. Staff muito antipático, pouco prestáveis e pouco profissionais. Da comida não tenho opinião porque saímos sem comer. A não voltar.	Boa tarde Raquel, Agradecemos a sua mensagem. Todos os dias trabalhamos com o objectivo de proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes e muito nos entristece saber que não teve uma experiência positiva quando nos visitou. Lamentamos desde já o sucedido e, para que possamos trabalhar no sentido de evitar que uma situação semelhante se repita, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposeame.pt referindo qual o dia e o horário em que nos visitou e o que aconteceu que a levou a abandonar o restaurante. Agradecemos desde já a sua colaboração. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Self-promotion Express feeling Apology Request a new contact
277	Por volta das duas da tarde de hoje fui, acompanhado por mais uma pessoa, almoçar ao Prego da Peixaria. Pedimos dois Pregos Yuppie e para entrada um bolo do caco, pedimos também as bebidas. Uns minutos após nos sentarmos chegaram duas pessoas que sentaram na mesa ao lado, fizeram o pedido depois do nosso. Passado algum tempo a mesa do lado é servida, primeiro que a nossa, e oiço uma das pessoas dizer para a outra: "nós pedimos uma dose de batatas normais e uma dose de batatas doces, vieram duas normais. Ao que uma retorquiu e os pregos também não são estes", mexendo ao mesmo tempo nos dois pregos levantando o pão e a carne para confirmar se estavam ou não correctos. Uns segundos depois o empregado de mesa dirige-se a essa mesma para levantar os pratos e uma das doses de batatas explicando que houve uma troca. Naturalmente, apercebi-me que o meu pedido estava na mesa ao lado e quando o empregado levantou os pratos questionei pela entrada e dizendo que o nosso pedido estava claramente na mesa ao lado. Levaram os pratos remexidos para a zona da copa onde estiveram um minuto e trouxeram-nos para a minha mesa com a maior naturalidade do mundo. É este o tipo de serviço e é esta a comida que nos é vendida neste restaurante!! Ah, também me trouxeram a dose de batatas da mesa do lado. Primeiro que os pregos!	Boa tarde Gonçalo, Lamentamos desde já a situação com que se deparou durante a sua visita ao O Prego da Peixaria. A nova carta d'O Prego da Peixaria chegou muito recentemente ao nosso espaço em Alvalade e, como tal, a equipa encontra-se ainda em fase de adaptação. Esta situação contribuiu para a perturbação do funcionamento normal do restaurante, no entanto, o que se sucedeu contraria completamente os valores que a marca defende e os princípios pelos quais se rege. Em situações deste género, é regra da empresa que o prato trocado volte à cozinha e que não regresse à sala. Infelizmente um dos nossos colaboradores não cumpriu esta regra. Fazemos questão de referir que imediatamente após a sua visita o supervisor da equipa reuniu com a mesma para averiguar a questão e deu de imediato indicações acerca de quais os procedimentos a cumprir nestas ocasiões, acima referidos. Gostaríamos muito que nos voltasse a visitar para nos dar a oportunidade de alterar a imagem menos positiva com que ficou do O Prego da Peixaria na sua última visita. Teremos muito gosto em voltar a recebê-lo em qualquer um dos nossos espaços. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Apology Explanation Promise of change Invitation for a new visit
278	O PIOR atendimento de sempre! Foi na passada 6ª feira (5 de fevereiro) que fui, mais um grupo de amigos, experimentar o famoso Prego da Peixaria, que abriu recentemente em Alvalade. Apesar de ser um estabelecimento com apenas 3 dias de vida, que por vezes pode causar alguns problemas de "arranque" no atendimento aos clientes em qualquer estabelecimento que abriu há pouco tempo, as expectativas não eram baixas, até porque o preço também não o é. A decoração e ambiente do espaço eram muito agradáveis. Mas o agrado ficou por aí. Uma amiga mandou o seu "burger" 3 vezes para trás, ora vinha trocado, ora vinha cru em vez de bem passado. À 3ª vez o empregado, já frustrado, ainda falou torto. Felizmente e com esforço, à 4ª vez acertaram. Já eu mandei o meu 2 vezes para trás, primeiro era o "burger" errado, e depois vinha bem passado em vez de mal passado como pedi. Infelizmente nem à 3ª o pedido veio correcto, desta vez trazia queijo, que eu não gosto nem posso comer e que tinha pedido expressamente para não incluírem. Depois de 1h30 à espera já não tive vontade de pedir mais nada, nem tão pouco de	Caro Diogo, é para nós fundamental a satisfação plena de quem nos visita e o seu comentário será analisado por toda a equipa d' o prego da peixaria. Não pretendendo atenuar toda e qualquer característica menos positiva apontada, informamos todos os nossos "fregueses" que estamos em regime de "soft opening" durante todo o mês de Fevereiro. Tendo em conta a dimensão da loja, face às já abertas consideramos que é fundamental não fazer igual, inovando através de novos produtos e serviços. Aristóteles dizia que é a fazer que se aprende a fazer aquilo que se deve aprender a fazer e por isso estamos conscientes que temos um longo caminho a melhorar nesta loja em concreto e estamos certos que o iremos conseguir. Se conhece O Prego do Príncipe Real, o Prego do Mercado da Ribeira e o Prego do Saldanha saberá que a qualidade seja no atendimento ou na confeccção são as premissas principais do nosso dia-a-dia. Deixamos desde já o convite para nos visitar em Março e avaliar as diferenças e as novidades que teremos.	Self-promotion Promise of change Explanation Invitation for a new visit Suggest

	<p>comer... Mas não ficou por aqui. Pedimos batatas fritas para acompanhar a refeição. 4 vezes. Os resto das pessoas que teve a sorte de receber o pedido correcto já tinha comido metade da refeição há mais de 30min e as batatas ainda não tinham chegado. A outra metade já arrefecera há muito, quer à espera das batatas quer à espera que o resto dos pedidos fosse acertado para que pudessemos comer todos juntos como seria normal. À 4ª vez que conseguimos chamar um empregado (que se revelou um verdadeiro desafio ao longo de todo o processo) para perguntar das batatas, disseram-nos apenas que “devem estar a fritar”... Entretanto, na mesa ao lado, sentava-se um grupo de pessoas com direito a atendimento privilegiado. Apesar de terem chegado 1h depois de nós, foram atendidos constantemente por vários empregados e por aquele que devia ser o dono/gerente do estabelecimento que garantia que tudo estivesse a gosto. Até nem sou contra a um atendimento privilegiado, desde que um bom atendimento seja garantido a todos os clientes. Comeram várias entradas e ainda receberam os seus “burguers” antes de mim e da minha amiga, que continuávamos à espera sem qualquer justificação ou atenção por parte dos empregados. A única desculpa que nos deram lá para o meio é que era fim de semana e que era mais confusão. Pelo tipo de estabelecimento, pensei que teria standards pelo menos suficientes para não dar desculpas aos clientes por um péssimo serviço prestado. Pedimos também uns legumes de entrada ao mesmo tempo que as batatas, que tiveram de ser pedidos uma 5ª vez, apenas para serem uma autêntica desilusão. Estes certamente não estavam “a fritar”... Para terminar, desejosos de ir embora, conseguimos mais uma vez a muito custo chamar um empregado para trazer a conta e depois mais uma vez para o multibanco. O empregado chega ao pé de mim com a conta e vai para mandar uma piada, ao que hesita e diz, rindo: “ia mandar uma piada mas é melhor não dado que o senhor foi mal servido!”. À conta, nem uma atençãozinha pelo serviço. Acho que ninguém se apercebeu da real gravidade da situação, ou pura e simplesmente não quiseram saber. O dono/gerente certamente não se apercebeu, apesar de ter estado o tempo todo a meio metro de distância deste aparato. Pagámos, saímos. Mas o desastre não podia ficar por aqui. Já lá fora, um empregado veio a correr chamar por nós e a pedir para voltar à caixa de pagamento porque parecia haver um erro na conta. Por breves momentos pensei que havia uma réstia de bom senso no meio daquilo tudo e que queriam de alguma forma tentar compensar fazendo um atenção na conta. Apelei ao que restava da minha paciência e fui lá dentro, disseram-me que achavam que tinha pago a mais. Disse prontamente que “não havia dúvidas que tinha pago bem a mais do que devia!”. Mas afinal era apenas o empregado da caixa que tinha dificuldades em somar na calculadora os vários tickets do multibanco. “Afinal está certo”. DE LONGE, nunca tinha visto ou tido um atendimento tão mau. Muito menos tinha pago por isso. As coisas podem correr mal a toda a gente e em qualquer lugar, há coisas que simplesmente escapam ao controlo. Mas tudo se resume à forma como se lida com a situação e se tenta remediá-la em favor dos clientes. Para além da total incompetência no serviço, foi um inqualificável desrespeito e consideração pelos clientes. Sem qualquer desculpa.</p>		
279	<p>Sou fã do Prego da Peixaria do Príncipe Real e do Saldanha, no entanto não posso dizer o mesmo deste! Pela primeira vez tive que num restaurante pedir várias vezes as bebidas, inclusivamente sair do meu lugar para me dirigir a uma empregada de mesa e voltar a perguntar pelas duas bebidas da mesa. Vieram quando já tínhamos esperado mais de 20 minutos... Não há muitos sítios onde coma sempre o mesmo, mas no prego eu sou rapariga de hambúrguer de salmão, pela primeira vez de dois anos cliente da "cadeia" hambúrguer estava salgadíssimo (!!!) e o pão mal cortado. Uma desilusão.</p>	<p>Cara Patricia, muito obrigado pela sua visita e comentário. Se é nossa "freguesa" saberá que a qualidade é para nós fundamental. Estamos abertos em regime de "soft opening" durante todo o mês de Fevereiro, pois tendo em conta todos os novos produtos e serviços que lançámos não é só mais um Prego e como tudo o que é novo precisa de tempo até estar perfeito. Iremos passar o seu comentário a toda a equipa, mas estamos certos que na próxima visita a sua avaliação já será positiva e de acordo com o que está habituada a encontrar nos nossos espaços.</p>	<p>Thanking Self-promotion Explanation Promise of change Invitation for a new visit</p>
280	<p>O espaço é muito bem decorado, espaçoso e com difícil estacionamento na zona. Por motivos de proximidade optei por ir comer o meu hambúrguer preferido, o eleito era o de salmão e choco. Era sim... Até ter tomado esta decisão. Dei uma dentada e não estava comestível, informei a funcionária que não teve qualquer interesse nessa comunicação, optei por pagar e sair. Claramente estão mais focados para o cliente jovem. Lamento a minha ausência ao Prego da Peixaria no Príncipe Real, mas aquele sabor jamais foi esquecido...</p>	<p>Boa tarde Marina, Antes de mais lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência no nosso espaço de Alvalade. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. Assim, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou para que possamos analisar o sucedido com a equipa que se encontrava no restaurante nessa altura. Agradecemos desde já a sua colaboração. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria</p>	<p>Apology Thanking Request a new contact</p>

281	<p>Chegámos para jantar ao Prego da Peixaria de Alvalade pouco depois das 19h, quando ainda havia pouco movimento. O espaço está muito giro (talvez o mais bonito dos vários restaurantes O Prego da Peixaria). O menu é um pouco diferente, com algumas novidades, e alguns outros pregos, como o yuppie, fora da carta. Fizemos o nosso pedido - um foodie e uma club sandwich de sapateira-, passaram-se 15min, e informaram-nos que já não havia atum para o foodie. Tentei pedir o geek, mas também já não tinham frango e não o podiam fazer com carne de vaca. Pedi outra coisa. Passaram-se quase 10min até que nos informaram que também já não tinham sapateira. Quando finalmente vieram os pratos (ambos segundas escolhas, solicitadas muito depois do pedido original), faltavam as batatas fritas que tínhamos pedido para acompanhar a refeição. O empregado informou "que já vinham". Para encurtar o relato, direi apenas que estivemos prestes a cancelar o pedido de tanto esperar pelas batatas... Enquanto aguardávamos pela chegada das nossas batatas para comer os pregos, passaram várias doses de batatas para outras mesas, sem que algum dos empregados que nos atendera reagisse. Para além das graves deficiências do serviço, o prego foodie é literamente pão e um (único) cogumelo portobello. Última nota para o espaço: as mesas estão TÃO próximas umas das outras que comemos praticamente em cima dos vizinhos e precisamos que nos ajudem a encostar mesas para entrar/sair...</p>	<p>Cara Cristina, muito obrigado pela sua visita e comentário. Informamos que iremos passar a informação a toda a equipa d' o prego da peixaria, pois só assim podemos melhorar. Informamos que estamos em regime de "soft opening" durante todo o mês de Fevereiro, pois estamos a testar novos produtos e a "afinar" toda a operação. É um novo PREGO, quer em dimensão quer na disponibilização de novos produtos e como tudo o que é novo precisa de tempo. Fica o convite para nos visitar daqui a umas semanas e avaliar todas as melhorias que certamente iremos implementar.</p>	<p>Thanking Promise of change Explanation Invitation for a new visit Suggest</p>
-----	--	--	--

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
282	<p>Apesar da boa comida o atendimento foi lamentável. Os três pratos pedidos chegaram com um tempo de espera enorme não tendo vindo todos juntos para a mesa. E conseguiram ainda enganar se no pedido três vezes. No final reconheceram e pediram desculpa mas o atendimento tem mesmo que melhorar.</p>	<p>Cara Inês, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. A opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendido da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade a'O Prego da Peixaria. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria</p>	<p>Thanking Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit</p>
283	<p>Fiquei desapontado com o restaurante quer pelo atendimento, quer pela comida com pouco sabor e na minha opinião bastante cara. O espaço é acolhedor, bem decorado e está bem localizado.</p>	<p>Caro Luís, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. O seu feedback já está entregue à equipa para que seja analisado e melhorado o serviço. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria</p>	<p>Standard Reply</p>
284	<p>O espaço é bonito e a comida agradável, mas o atendimento deixa muito a desejar. Para começar, não nos foi entregue nenhum menu em português. Tivemos que escolher os nossos pratos, bebidas e sobremesas em menus em inglês. Não compreendo como é que um restaurante não tem menus disponíveis na língua do país onde se encontra. Além disso, uma das funcionárias gostava de aplicar aquilo a que se dá o nome de 'humor de taberneiro', o que deita por terra toda a ilusão que o espaço tenta transmitir sobre si mesmo, o de um sítio com classe, e acaba por falhar com estrondo.</p>	<p>Boa tarde Pedro, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. Dito isto, esta questão já está a ser resolvida internamente de modo a que não volte a acontecer. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria</p>	<p>Standard Reply</p>

285	O espaço possui uma decoração interessante, mas com cadeiras muito pouco confortáveis. Pedi um "ultra" com um ovo estrelado, a carne vinha mal passada como pedi, mas mal temperada e a compota de cebola, mel e mostarda passaram quase despercebidos no prego. O sumo de laranja era bastante amargo. As batatas doce são de facto muito boas. Esperava mais por uma refeição que ultrapassou os 15€.	Bom dia Gonçalo, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade a'O Prego da Peixaria.. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Standard Reply
286	O atendimento deixa muito a desejar, a comida é sofrível e a qualidade preço são muito elevadas. Fiquei desapontada com o restaurante. A sobremesa não era do dia, contudo insistiram comigo que sim, fiquei mal impressionada. Um sítio a não voltar.	Boa tarde Rita, Antes de mais, muito obrigada pela sua visita e pelo seu feedback. Valorizamos muito a opinião dos nossos clientes, uma vez que esta nos ajuda a melhorar todos os dias. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento, bem como a qualidade dos nossos produtos são dois factores fundamentais que se enquadram nas nossas prioridades. Somos muito exigentes com a qualidade dos ingredientes que usamos, visto que essa é uma das condições que nos permite servir excelentes produtos aos nossos clientes. Uma vez que nos diz que não teve uma experiência positiva connosco, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou. Muito obrigada. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Apology Self-promotion Request a new contact
287	Infelizmente não fiquei muito satisfeita com a experiência. O atendimento, apesar de os empregados serem simpáticos, ficámos imenso tempo à espera que viessem recolher o pedido e estava pouca gente no restaurante. Depois não sabiam para que mesa eram os pedidos, enfim de uma forma geral pareceu falta de organização. Relativamente à comida o meu prego estava cheio de nervos o que revela falta de qualidade na carne. De uma forma geral achei muito caro para a experiência que foi, pagar 8,5€ por um prego cheio de nervos, não obrigada. Classifico com um 2 só mesmo pelo espaço que de facto é bonito, de resto é para não voltar, infelizmente.	Boa tarde Sofy, Antes de mais, muito obrigada pela sua visita e pelo seu feedback. Valorizamos muito a opinião dos nossos clientes, uma vez que esta nos ajuda a melhorar todos os dias. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento, bem como a qualidade dos nossos produtos são dois factores fundamentais que se enquadram nas nossas prioridades. Somos muito exigentes com a qualidade dos ingredientes que usamos, visto que essa é uma das condições que nos permite servir excelentes produtos aos nossos clientes. Uma vez que nos diz que não teve uma experiência positiva connosco, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou. Muito obrigada. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Apology Self-promotion Request a new contact
288	Não vale a pena o desvio... Já comi em dois dos vossos espaços e não comi nada que me deixe boa memória, o vosso atum tem um aspecto muito martelado...	Bom dia José, Andes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. Respondendo à sua crítica, o nosso nível de exigência relativamente aos ingredientes que usamos é muito elevado, pelo que trabalhamos exclusivamente com ingredientes frescos e de excelente qualidade. Desta forma, ficámos um pouco preocupados com o que refere relativamente ao nosso atum e, de uma forma geral, à nossa comida. Conseguir especificar-nos o que não gostou, para tentarmos melhorar? Se possível, envie-nos um email com mais informações para marketing@gruposame.pt. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência e esperamos que nos dê uma nova oportunidade no futuro. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Self-promotion Express feeling Request a new contact Apology Invitation for a new visit
289	So tenho a dizer que este restaurante necessita de mais organização eles trocam muito os pedidos e são muito esquecidos. Os preços são muito elevados em comparação à quantia de comida servida.	Olá Brigitte, Andes de mais, agradecemos a sua visita e a sua crítica construtiva. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Standard Reply

290	Quanto à picanha boa qualidade, mas com uma quantidade insuficiente que não fazem valer o preço. A opção vegetariana apresentava-se bastante seca. Um espaço com potencial que vem a decrescer quanto à qualidade.	Boa tarde Bárbara, Andes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, como tal, fazemos questão de ler atentamente todas as mensagens que recebemos, informar a nossa equipa de operações acerca das mesmas e, sempre que necessário, trabalhar com as equipas de forma a corrigir situações pontuais. Esperamos revê-la brevemente. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real o Time Out Market o Saldanha o Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Standard Reply
291	A comida é boa. Mas sempre que lá vou apanho sempre a mesma empregada que estraga tudo. Demora a fazer pedidos, demora a trazer conta. Desta última vez foram outros empregados que repararam que já estávamos à espera da conta a algum tempo e por iniciativa própria trataram de acelerar o processo.	Boa tarde Rui, Agradecemos a sua visita e o feedback que partilhou connosco e lamentamos desde já o sucedido. A sua mensagem mereceu a nossa maior atenção e, como tal, já estamos a trabalhar no sentido de melhorar a situação para evitar que esta se volte a repetir. Esperamos revê-lo em breve num dos nossos espaços :) Será um prazer recebê-lo! Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
292	Em recomendação de muitos amigos fui experimentar. Experiência negativa: - pedidos que não vieram – presunto - 3' depois dos pedido vieram as batatas doces já meio frias e a sopa dos miúdos - depois sim as bebidas - e logo a seguir aparece a entrada bolo de caco com manteiga e os dois hambúrguers de salmão Choco ao mesmo tempo - 1 entrada e prato principal - os meus filhos foram comendo o pão e o prego do menu infantil não apareceu - foi nos dito que demorava mais tempo porque faziam o pão do prego no momento - fomos os primeiros a entrar naquela sala, havia mais crianças e todas receberam o seu menu primeiro - o menu tínhamos pedido o prego sem Ovo e veio com Ovo - os 2 Burguer de Salmão Choco o pão era nitidamente do dia anterior Em suma experiência negativa sem ninguém assumir e fomos atendidos por 5 funcionários diferentes.	Caro Alexandre, Agradecemos o seu comentário pois só assim podemos melhorar. Iremos passar a informação a toda a equipa. Reforçamos contudo o facto de estarmos abertos em regime de "soft opening" durante o mês de Fevereiro, de forma a corrigirmos situações como a que descreve. Estamos certos que na sua próxima visita, a sua experiência será ao nível do que a marca O Prego da Peixaria normalmente disponibiliza aos seus "fregueses". Obrigado	Thanking Promise of change Explanation Invitation for a new visit
293	Sei que é um restaurante aberto há poucos dias mas a falta de experiência dos seus empregados é notória e marca um espaço que merecia diferente. Desde uma recepção à entrada em que dois empregados discutiam sobre quem servia o quê (com termos muito pouco apropriados para uma tasca, quanto mais para aquele espaço) até a uma espera de mais de meia hora pelo prato...passando pelas batatas completamente frias, a experiência foi má. Muito mesmo. Voltarei? Eventualmente. Porque a pessoa que nos atendeu no balcão foi de uma simpatia e disponibilidade totais. E pessoas assim dão a estas casas segundos fôlegos. A ver vamos se este "prego" ganha asas para voar. Para já, a merecer uma nota bastante baixinha.	Caro Nuno, Muito obrigado pelo seu comentário. Efectivamente estamos abertos há menos de duas semanas. Trata-se de uma loja completamente diferente dos outros Pregos já existentes, com novos produtos e serviços e por isso mesmo abrimos em regime de "soft opening" durante o mês de Fevereiro. Temos noção do caminho que temos que percorrer até estarmos confortáveis com a qualidade e o serviço que os nossos "fregueses" estão habituados a receber nos nossos espaços, , mas acima de tudo estamos confiantes no trabalho que temos vindo a fazer para melhorar diariamente e que será visível aquando da sua próxima visita.	Thanking Explanation Self-promotion Promise of change
294	Espaço agradável e bem decorado. O atendimento é rápido e o staff simpático. Contudo tive pouca sorte com a comida. Tanto os legumes como a carne vieram frios e mal cozidos, no fim pedi um bolo de chocolate que na verdade era uma mousse enjoativa.	Boa tarde Naomi, Agradecemos desde já a sua visita e o feedback que nos enviou. Lemos atentamente todas as críticas dos nossos clientes e a sua deixou-nos preocupados. Somos muito exigentes com a qualidade dos produtos que servimos e, uma vez que nos diz que não teve uma experiência positiva connosco, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou. Agradecemos desde já a sua colaboração e desejamos-lhe a continuação de um ótimo dia. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Express feeling Self-promotion Request a new contact

295	Comemos um hamburger de carne e o prego de salmão e choco acompanhados das batatas fritas comuns. Há exceção das batatas estava tudo muito enjoativo. Massudo e pouco fresco. A primeira vez e a última!	Bom dia João, Agradecemos desde já a sua visita e o feedback que nos enviou. Lemos atentamente todas as mensagens dos nossos clientes e a sua deixou-nos preocupados. Somos muito exigentes com a qualidade dos ingredientes que usamos, visto que essa é uma das condições que nos permite servir excelentes produtos aos nossos clientes. Uma vez que nos diz que não teve uma experiência positiva connosco, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou. Gostaríamos de falar consigo a fim de perceber melhor o que se passou. Agradecemos desde já a sua colaboração e desejamos-lhe a continuação de um ótimo dia. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Express feeling Self-promotion Request a new contact
296	Não corresponde, em medida alguma, à fama que tem: comida muito seca e mal temperada, batatas moles, tudo muito aquém... Nunca aconselharei e muito menos voltarei!	Boa tarde Teresa, Agradecemos a sua visita e o feedback que nos deixou. Lemos atentamente a sua mensagem e ficámos preocupados com a descrição que fez da sua visita. Como tal, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com indicação do dia e horário aproximado em que nos visitou e do prato que comeu para que possamos perceber o que se passou. Agradecemos desde já a sua colaboração. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade	Thanking Express feeling Request a new contact
297	Acabei de pagar 8€ por um prato cheio de alface um bocadinho de carne e umas raspas de queijo que supostamente devia ser uma salada Cesar.	Bom dia Pedro, Agradecemos desde já a sua visita e a mensagem que nos escreveu. Trabalhamos diariamente no sentido de proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes e muito nos entristece saber que não saiu satisfeito do O Prego da Peixaria de Alvalade. O feedback dos nossos clientes é fundamental para nós, uma vez que é também nele que nos baseamos para melhorar continuamente os nossos produtos e serviço. Neste sentido, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt e que nos diga em que dia e em que horário nos visitou. Desta forma poderemos averiguar o que sucedeu e corrigir os pontos necessários para evitar que uma situação semelhante se repita. Lamentamos desde já esta situação e agradecemos a sua colaboração. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Príncipe Real • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria	Thanking Self-promotion Express feeling Request a new contact Apology
298	Se avaliasse apenas o espaço daria cinco valores. Decoração fantástica, ambiente muito acolhedor, pelo menos para quem, como eu, visita o restaurante fora das horas de ponta. O serviço também merece boa avaliação. Mas quando falamos da comida a nota cai abruptamente. Prego de choco e salmao muito sem graça e insosso. Nem o sabor habitualmente forte do salmão se destaca. Prego de caranguejo igualmente decepcionante. Bom pão, bom molho, mas pejado de "pele"/cartilagem" de caranguejo, o que torna a experiência bastante desagradável. A batata doce frita é muito massuda e pouco crocante, as outras têm pouco sal (verdade seja dita, há sal na mesa para temperar). O melhor da refeição foram os salgados de entrada, mas não justificam certamente nova visita.	Boa tarde Joana, Antes de mais agradecemos o seu feedback, que já foi transmitido a toda a equipa. Em relação ao famoso burger de Salmão e Choco, utilizamos o choco de forma a suavizar o sabor intenso do salmão, permitindo-nos disponibilizar um burger diferente dos hambúrgueres de salmão que se podem encontrar em tantos outros restaurantes, contudo dado que são elaborados diariamente em loja, torna-se possível que por erro humano, a percentagem utilizada de salmão pudesse não estar correcta. O Burger de Caranguejo ou se ama ou detesta :) Trata-se de uma receita comum na Ásia, em que a "pele"/cartilagem" que refere é a própria casca do Caranguejo de Casca Mole que, uma vez cozinhada, pode ser consumida. Compreendemos que a textura possa não ser consensual, mas não se trata de um erro culinário. A equipa contudo tem indicações para informar todos os que pedem o produto, de forma a terem exactamente noção do que irão encontrar. Eventualmente não o terão feito devidamente. Ficamos muito satisfeitos por saber que gostou do ambiente e do serviço d'O Prego da Peixaria e gostaríamos muito de voltar a vê-la num dos nossos espaços! A equipa d'O Prego da Peixaria Saldanha • Príncipe Real • Time Out Market • Alvalade	Thanking Promise of change Explanation Express feeling Invitation for a new visit
299	É a segunda vez que vou ao Prego da Peixaria de Alvalade e é possível que tenha sido a última. Da primeira vez, o serviço foi lento e esqueceram-se dum pedido mas dei o benefício da dúvida porque estavam abertos há pouco tempo. Desta vez, fiquei quase meia-hora à espera que recolhessem o pedido e só o fizeram depois de os chamar. Já tinha experimentado o burger de caranguejo e achei bom. Desta vez, voltei aos clássicos e pedi um Teddy Boy. Não sei se me fez mal ir ao Atalho na semana passada mas achei a carne rija, o que é desagradável num prego porque dificulta a refeição... Para ajudar, o Rockabilly vinha sem queijo.	Cara Inês Oliveira, muito obrigado pelo seu comentário. Iremos passar a informação a toda a equipa. Ressalvamos apenas que o Teddy-Boy é a única opção que temos na carta que não é lombo. Trata-se de uma vazia, que apesar de ser marmoreada e de elevada qualidade nunca é igual a lombo,	Thanking Promise of change Explanation

Restaurant: O Quintal; Time Period: February 2017 - September 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
300	Não volto ao Quintal. Tínhamos uma reserva para 9 adultos e quando chegamos ao restaurante a mesa que nos esperava apesar de ter 9 pratos, era uma mesa para 8 pessoas. Depois de o grupo ter chegado todo, tivemos que fazer um gênero de dança das cadeiras para colocarmos as pessoas mais pequenas e magras do lado da mesa onde tinham decidido colocar 5 pratos no espaço de 4. Depois de terminado este exercício jantei praticamente ao colo da minha sogra e, como me calhou ficar num lugar de junção de duas mesas, o meu prato nem assentava direito na mesa, ficava todo inclinado para um lado, felizmente tive o bom senso de não pedir nenhum prato com molho. A atitude profissional e expectável seria, aquando o nosso telefonema para fazer a reserva, indicarem que não tinham espaço para o nosso grupo ou pelo menos darem a indicação que a única mesa disponível só sentava 8 pessoas, assim podíamos ter feito uma outra reserva num restaurante que tivesse espaço para jantarmos todos em condições. Gostava de falar da comida mas infelizmente nem me lembro a que sabia, comi a despachar para poder ir embora, não me sentia minimamente confortável ou respeitada. Ninguém gosta de ser tratado como gado simplesmente para o restaurante poder ter mais pessoas e fazer mais lucro apesar de não ter condições para tal. E é basicamente isto, não volto, obrigada	Olá Claudia, Lamentamos o mal entendido, pois na reserva não tínhamos entendido que eram as 10 pessoas. Obrigada pelo seu comentário, O Quintal	Apology Explanation Thanking
301	Aquando da reserva, pedi uma mesa discreta e agradável. Não foi isso que obtive (mesa a meio da sala, encostada a uma parede com uma saliência em que tive de estar o jantar inteiro com o braço direito encolhido e, com um foco de luz intensa a incidir sobre a mesa). Apesar da minha insistência em trocar para uma mesa mais agradável, o pedido foi negado por várias vezes. A sala nunca esteve cheia. Os pratos que experimentei, "Tártaro de Corvina" e "Atum Braseado" não tinham qualquer paladar. Pedi sal e moinho de pimenta para disfarçar a falta de sabor e até aqui correu mal... (não têm moinho de pimenta e o pimenteiro que me disponibilizaram estava "entupido"). A decoração do espaço e a ementa prometem uma boa refeição mas, infelizmente, foi uma grande desilusão. Um espaço a não voltar.	Olá Smilebenefits, em primeiro lugar, muito obrigado pelo seu comentário. Tal como lhe foi explicado e conversado durante toda a sua visita a'O Quintal, reservámos a nossa melhor mesa (na nossa ótica) para vocês: a mais discreta e mais tranquila. Lamentamos que não tenha gostado. Também tal como lhe foi explicado e dito, todas as outras mesas também estavam reservadas e não eram destinadas a duas pessoas. Relativamente à apreciação sobre os nossos pratos e temperos, lamentamos que não tenha sido do seu agrado. Obrigado mais uma vez, O Quintal	Thanking Explanation Apology
302	Entrecote de terrível qualidade, carne sem sabor e parecia borracha, trocaram o nosso pedido, a açorda de coentros estava carregada de vinagre.... perdeu toda a qualidade que tinha há um ano!!! Péssimo, mesmo muito péssimo!!! É triste terem começado bem e descido a este ponto!	Obrigado pelo seu comentário. Esperamos por si novamente no nosso Quintal :)	Standard Reply
303	Fui com com minha amiga pela primeira vez visitar o estabelecimento, onde achei o staff muito desorganizado. As entradas eram satisfatórias para consumo mas os pratos nao eram nada de especial. Pedimos um sobremesa de cada onde vieram duas a mais. A menina brasileira de olhos claros poderia ter atendido com uma cara de simpática. Nao recomendo a ninguém.	Olá Karol, Agradecemos desde já o seu comentário. Lamentamos o sucedido. Esperamos que numa próxima visita possa ter uma melhor experiência! Com os melhores cumprimentos, O Quintal	Standard Reply
304	Fui a um jantar de grupo, Desilusão Total. Atendimento péssimo, a comida deixa muito a desejar e a gerencia parece nao saber lidar com criticas, mais interessados na conta. Tenho quase a certeza que nao pedimos a quantidade de garrafas de agua que apareceu na conta mas...enfim! Se houvesse uma proxima começava a ter mais atenção mas nao vai haver uma proxima de certeza.	Olá, Agradecemos desde já o seu comentário. Lamentamos o sucedido. Esperamos que numa próxima visita possa ter uma melhor experiência! Com os melhores cumprimentos, O Quintal	Standard Reply
305	Escolhemos o restaurante pela classificação do zomato: 4,6. Que desilusão: Sala minúscula. Só paredes, sem janelas, excepto 2 a 3m de altura. Paredes com tinta que mais parecia cimento... sensação de estar metido num caixote. O salmão não era uma posta, era uma filete, 3 tomates cereja e uma mini salada (courgette, cenoura cebola...) sabor pouco quantidade menos. O polvo acompanhado de caldo verde picadinho e batatas doces fritas, secas... o caldo verde estragou tudo.. Atendimento normal... mas isso não chega. A desilusão do espaço ambiente, da comida.. Para mim, classificação só a menor possível. Quem tiver dúvidas que comprove.	Olá Agostinho, Agradecemos desde já o seu comentário. Lamentamos o sucedido. Esperamos que numa próxima visita possa ter uma melhor experiência! Com os melhores cumprimentos, O Quintal	Standard Reply
306	Muito caro para o que é. Serviço muito fraco. Não recomendo. Atenção a escolha dos vinhos. Eles não têm vinho a copo e você tem que ficar com a garrafa mesmo não gostando do vinho. A não repetir!!!!!!!!!!!!!!	Olá Vanessa, Muito obrigada pelo seu comentário. Lamentamos que não tenha entendido a informação dada pelo nosso colaborador e que está escrita no nosso menu: temos vinho a copo, casa Ermelinda Freitas, Setúbal. Um beijinho e boas festas :)	Thanking Apology Deny problem

307	Qualidade muito Fraca!!!!Atendimento pouco profissional. Pedimos uma posta de Novilho Grelhada mais parecia que era cozida.Pedimos uma garrafa de vinho o qual não era agradável e pedimos para substituir por outro vinho com um preço mais elevado e o que seria de um bom profissional era o empregado arranjar uma alternativa como vender aquela garrafa a copo!!!Mas cobraram mesmo as duas garrafas de Vinho,primeira vez que me acontece uma situação destas. A não repetir.	Olá Sara, Em primeiro lugar, obrigada pelo seu comentário. No entanto, não podemos deixar de afirmar que é lamentável da sua parte escrever essas palavras nesta plataforma digital, quando presencialmente e perante todos os colaboradores do restaurante, se mostrou satisfeita e compreensível com o sucedido. Aliás, foi a própria Sara que, depois de provar um vinho que tinha solicitado e não ter gostado, afirmou "pode cobrar a primeira garrafa que nós vamos levar" e posteriormente até solicitou a rolha para o efeito. Daí não entendermos o propósito deste comentário. Umas boas festas :)	Thanking Express feeling Deny problem
308	Se existissem 0☆ seria esta a pontuação que atribuiria!!! Em plena época de jantares de Natal, reservei (por telefone) uma mesa para um jantar de grupo, ficando combinado confirmar no dia seguinte, por motivo de horários! Qual o meu espanto quando ligo no dia a seguir, à noite, conforme combinado, e a mesa já não existe porque a gerência decidiu desmarcar e aceitar outras reservas? ☹ Quando pergunto como iriam resolver a questão: a resposta foi simples - não resolvem! Não consigo descrever a atitude vergonhosa dos funcionários deste estabelecimento! Afinal, existe ou não um compromisso com o cliente? Lamentável situação! Péssima gestão do conflito por parte da gerência! Restaurante a não experimentar!	Olá Inês, Em primeiro lugar, muito obrigada pelo seu comentário. Lamentamos o sucedido e com certeza que foi um mal entendido, pois da nossa parte ficou compreendido que a Inês nos ligaria posteriormente a efectivar a sua reserva, pois nos disse que iria confirmar com os restantes convidados qual o horário pretendido. Não temos por política fazer qualquer reserva sem definido o horário, por isso existiu mesmo uma ma comunicação, visto que seria impossível algum dos nossos colaboradores confirmar a sua reserva sem qualquer horário definido :) Como a própria Ines diz, em plena época de jantares de Natal, a afluência de telefonemas é maior, e não podemos evitar o sucedido a si, visto que nos disse que nos ligaria no próprio dia e só ligou 24 horas depois. Obrigado e umas boas festas :	Thanking Apology Deny problem Explanation
309	Publicidade enganosa. Têm um menu de Natal publicado por 20€, e quando se telefona para reservar e saber mais informações, afinal é uma "gaffe" pois o menu são 25€ e não têm nenhum menu a 20€.	Olá Ana, Deve ter existido um mal entendido. Lamentamos o sucedido. Obrigada, O Quintal	Deny problem Apology
310	Moelas muito adocicadas pratos de muito pouca quantidade e qualidade em relação ao preço decoração coração saturante!!! Sem dúvida ficou muito a desejar	Boa tarde, Rafael. Antes de mais, muito obrigado pelo seu feedback. A opinião dos nossos clientes é muito importante. Convidamo-lo a visitar-nos novamente para uma nova experiência gastronómica! A Equipa O Quintal	Thanking Invitation for a new visit
311	Baseando-me na avaliação deste restaurante fui com excelente expectativa em relação ao que iria encontrar. Infelizmente, ou por azar meu ou por qualquer outro motivo que desconheço, pela primeira vez na vida tive que pedir a conta daquilo que comi (entenda-se pão, queijo e azeitonas e uns ovos rotos que mais não passavam de um monte de batatas fritas com uns ovos estrelados com gema seca em cima e uns rolinhos de alheira encharcados em óleo) e ir embora. Pedi também um queijo de ovelha gratinado com oreãos que na primeira prova mandei para trás, tal era o sabor (eu gosto de queijo de ovelha). A cereja no topo do bolo foi o tártaro de novilho, que era um bife de vaca descongelado, cortado em cubos gigantes cheios de nervos e com um sabor intragável. Depois disto, e apesar do atendimento simpático e atencioso dos empregados e do espaço estar muito giro, paguei o que consumi e fui jantar a outro sítio. Repito que nunca tal me tinha acontecido, tudo o que foi posto na mesa estava ou intragável ou à beira do intragável. Tendo em conta a avaliação do restaurante e as opiniões deixadas pelos clientes, se por falta de sorte minha ou se por falta de "primor" do espaço naquela noite, esta foi a minha experiência a NÃO REPETIR neste restaurante.	Olá Ana, Lamentamos muito que não tenha gostado. Tal como refere, tentamos sempre que o nosso atendimento seja do agrado dos nossos clientes, e por isso mesmo existiu a preocupação por parte dos nossos colaboradores de não cobrar os petiscos que não gostou. Para além disso, houve também a preocupação de lhe colocar outra hipóteses de escolha e de entender o porque do desagrado. Relativamente à qualidade dos nossos produtos, tentamos trabalhar com os melhores, facto que tem sido reconhecido por todos até agora, e por isso estranhámos o seu desagrado com um queijo vindo de um produtor certificado (o mesmo podemos salientar para a peça de carne utilizada no tártaro de novilho). Obrigada pelo seu comentário.	Apology Explanation Self-promotion Thanking
312	Ambiente agradável, embora se torne um pouco barulhento quando o restaurante está cheio. Optamos por jantar petiscos, pagamos 45 euros por pessoa com vinho mas não saímos satisfeitos. Comida foi uma desilusão. Pataniscas sem sabor, gambas com alho que eram literalmente meia dúzia e a um preço de 7euros acho um pouco exagerado. Os tártaros tanto de salmão como de novilho não surpreenderam, antes pelo contrário. Ovos com farinha, sem farinha. Ovos rotos secos. Sobremesa -doce de baileys muito enjoativo e a saber a xarope Desilusão..a não voltar!	Bom dia, Cláudia. Muito obrigado pelo seu feedback. Convidamo-la a visitar-nos novamente, de forma a proporcionarmos uma experiência mais agradável. Contamos consigo?) A Equipa, O Quintal	Thanking Invitation for a new visit
313	Cuidado!!! Fiz uma reserva para almoço e quando cheguei ao restaurante disseram que já não era possível!!! Telefonei para marcar às 14h25 e cheguei às 14h50, como desculpa disseram que estava atrasado 10 minutos!!! Como resultado tive de ir almoçar a outro lado...	Olá David, Não temos por hábito responder a comentários, mas dada a situação, achamos que o melhor será fazê-lo neste caso :) Queremos apenas acrescentar que no telefonema que nos fez, avisámos que a cozinha fechava às 15h e que nos responderam que não haveria problema pois chegariam às 14h30 (e não às 14h55) Desta forma fica tudo esclarecido :) Pedimos desculpa por qualquer incomodo ou mal entendido!	Explanation Apology

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
314	Vim aqui logo nos primeiros dias de abertura na altura nao fiquei encantada mas como como passarso tempo ouvi falar bem decidi novamente voltar para ver se tinham melhorado. Nada surpreendente...petiscos secos...sangria espumante q parecia batido de morango e mesmo a simpatia dos funcionários deixa a desejar...	Obrigado pelo seu comentário. Esperamos por si novamente no nosso Quintal :)	Standard Reply
315	Fizemos reserva de última hora no restaurante a um jantar, como forma de experimentar e tentar comprovar aquilo que diziam. A sala de espera é muito engraçada e o modo de entrar no restaurante também: dá um certo misticismo e isola o barulho para o exterior. Quando fomos encaminhados a mesa, não nos foi dada hipótese de escolha e fomos colocados numa mesa ao lado da passagem, junto ao bar. O barulho na sala era ensurdecedor devido a dois grupos, e o facto de ser um espaço escuro e fechado deu uma sensação de claustrofobia. Perguntamos qual o petisco da semana e nem o ouvimos de início, tal era o som dentro da sala, mas talvez tenha sido pouca sorte nesse aspecto. O couvert foi colocado na mesa sem qualquer explicação dos seus componentes, sendo o preço ridiculamente alto por pouca quantidade de pão e uma manteiga que de ervas não tinha nada. Pedimos o pica pau, o tártaro de corvina e o arroz de gambas. O primeiro vinha muito seco, com a carne passada do ponto e apenas a saber a alho. O segundo era uma quantidade mínima, apesar do peixe parecer fresco. O terceiro.. não o conseguimos comer até ao fim: camarão seco com um arroz sem qualquer sabor, nem de sal, nem sequer de algum tipo de caldo. Não tivemos vontade de experimentar as sobremesas, tal era a decepção e expetativas criadas. Ponto alto: decoração. Ponto a melhorar: atendimento (para o final, foi bastante mais atencioso, por parte de um rapaz alto de cabelo apanhado) Ponto baixo: comida sem sabor e com uma relação preço/quantidade absurda. Com certeza não voltarei, e existem restaurantes na mesma zona com comida realmente saborosa	Olá Joana, Em primeiro lugar obrigada pelo seu comentário. Como a própria Joana disse, a reserva foi de ultima hora, e daí não termos dado a hipótese de escolha de mesa, pois todas as outras já estavam previamente reservadas. Relativamente à sua opinião sobre a comida em si, lamentamos que não tenha gostado da sua experiência no nosso espaço. Obrigado, O Quintal	Thanking Explanation Apology
316	O atendimento foi simpático. A comida muito boa. Contudo, reservei uma mesa para comemorar um aniversário e levei um bolo aniversário, o qual nos foi interdito de cantar os parabéns, pormenor que não vinha mencionado no zomato quando fiz a reserva (que tem a opção de escolha de ocasião especial onde referi ser um aniversário logo, tendo o contato telefónico da reserva, o correto seria terem entrado em contato a informar sobre o mesmo) e que quando falei sobre isto foi-me dito que tinha que ligar para o restaurante a perguntar. Portanto, só revela má organização e falta de sentido de responsabilidade e humildade. Para além de ter uma gerente que não deu qualquer justificação, demonstrando uma postura arrogante é de lamentar. Portanto, não é um é indicado para comemorar aniversários.	Olá Inês, Em primeiro lugar, muito obrigada pelo seu comentário. Precisamente por questões de organização e de sentido de responsabilidade, tal como a Inês menciona, não aceitamos qualquer género alimentício que tenha sido produzido noutro estabelecimento, pois não nos podemos responsabilizar pelas condições de higiene e segurança alimentar nas quais foi produzido. Dado que a Ines não avisou que iria levar um bolo, também nos foi impossibilitado de lhe dar esta indicação previamente) Obrigada, O Quintal.	Thanking Explanation
317	Preço qualidade caro, pratos bons mas nada demais, serviço fraco, empregado pouco atencioso e má acústica. Não recomendo, fiquei desiludida!	Obrigado pelo seu comentário. Esperamos por si novamente no nosso Quintal :)	Standard Reply
318	Atendimento: muito fraco. Qualidade da comida: razoável. Quantidade: só comemos petiscos e são em tamanho super reduzido. Tinha tanta curiosidade neste restaurante e foi uma desilusão.	Obrigado pelo seu comentário. Esperamos por si novamente no nosso Quintal :)	Standard Reply
319	Fomos ao Quintal através de Zomato Gold. O espaço está giro e o atendimento é bom. Dos 4 petiscos que comemos, nenhum merece destaque pela positiva e o pica-pau era simplesmente carne com pickles, praticamente sem sabor. Pedimos uma sobremesa caseira - Cheesecake de caramelo - que era excessivamente doce. No final, achamos o valor elevado (e já tinha o desconto gold) face a restaurantes idênticos que servem mais quantidade e com mais sabor praticando preços mais acessíveis. Em suma, saímos do restaurante a elogiar a qualidade do queijo seco (da marca Tété) e um doce de abóbora que se compra em qualquer supermercado. Juntado a isto a dificuldade em estacionar na zona. Ponto positivo e de reforçar é mesmo a qualidade dos funcionários. Para nós, a pontuação do zomato é ilusória e ficamos decepcionados	Obrigado pelo seu comentário! :)	Thanking
320	O Quintal é mesmo muito bom para quem tem uma dieta mediterrânica. Ambiente e serviço espetaculares e, pelo que oiço dizer, comida muito boa. Mas não me metam opções vegetarianas porque isso é falso. As opções vegetarianas são entradas, não há pratos. É queijo, é alface e um quisoto de legumes que não é lá grande coisa. Para o que se paga no fim é ridículo... É para um vegetariano não voltar mais.	Obrigado pelo seu comentário. Esperamos por si novamente no nosso Quintal :)	Standard Reply

321	Gestão de reservas telefônicas inexistente. Tempo de espera com "reserva" bastante moroso. Embora houvesse tolerância porque era sábado ao Jantar. A comida não surpreende. E o atendimento foi do pior que já tive. As 23h fomos convidados a sair embora querendo ainda consumir um digestivo com o café. Depois da antipatia da colaboradora, deixamos até de querer o café. É um caso para dizer que os colaboradores destroem casas com a falta de motivação. Lamento, mas é uma experiência a não repetir.	Olá Patrícia, Agradecemos desde já o seu comentário. Lamentamos o sucedido. Esperamos que numa próxima visita possa ter uma melhor experiência! Com os melhores cumprimentos, O Quintal	Standard Reply
322	Atendimento pouco eficiente, com falhas. Um dos dois pratos não foi pedido à cozinha. Demorou cerca de 20 minutos a chegar à mesa, depois de detetada a falha. O caril de camarão sem sabor. Das sobremesas escolhidas, uma delas não estava disponível porque houve um problema com as natas. Muito aquém da expectativa e do preço caro. Será difícil voltar.	Olá Madalena, Agradecemos desde já o seu comentário. Lamentamos o sucedido. Esperamos que numa próxima visita possa ter uma melhor experiência! Com os melhores cumprimentos, O Quintal	Standard Reply
323	Embora os funcionários sejam simpáticos a comida é péssima ! Sem qualidade e o único gosto que tinha era o de sal . Uma experiência a não repetir!	Olá Filipa, Agradecemos desde já o seu comentário. Lamentamos o sucedido. Esperamos que numa próxima visita possa ter uma melhor experiência! Com os melhores cumprimentos, O Quintal	Standard Reply
324	É um bocado triste quando vais a um restaurante onde já comeste super bem, com as expectativas super elevadas e ao pedires um bacalhau com grelos servem-te um prato sem sabor, aquecido no microondas, com batatas frias e broa mil vezes requentada. Uma desilusão.	Olá Irina, Lamentamos que não tenha gostado. Aproveito para esclarecer que nenhum dos nossos pratos é aquecido no microondas. Relativamente à broa, é receita e gosto do chefe e da maioria dos nossos clientes :) Lamentamos que tenha mostrado agrado e satisfação na mesa e que agora apresente este comentário. Esperamos uma nova visita) Obrigada, O Quintal	Apology Deny problem Self-promotion Invitation for a new visit
325	Fomos jantar à boleia de boas pontuações nos sites habituais e ficámos desiludidos..o atendimento foi simpático e o serviço rápido no entanto a comida não é nada de especial..optamos pela entrada de ovos mexidos com farinha e maçã que até estavam bons..depois o caril de camarão estava muito picante e pouco saboroso numa dose ao estilo gourmet..o polvo não tinha sabor nenhum ainda que tenro..os preços são elevados tendo em conta a generosidade das doses e essencialmente o tempero/sabor..para rematar o espaço é super pequeno.. esqueçam levar miúdos..as mesas em cima umas das outras..com muito barulho..impossível falar..	Boa tarde, Pedro. Desde já, obrigado pelo seu feedback. Convidamo-lo a visitar-nos novamente e a experimentar outros petiscos e pratos, de forma a melhorar a sua experiência gastronómica n'O Quintal. Aceita o convite? :) A Equipa, O Quintal	Thanking Invitation for a new visit Suggest
326	Fomos a este restaurante atraídos pela sua boa classificação. Ao chegar, deparamo-nos com a porta fechada, pelo que tivemos de tocar a campainha. Disseram-nos que não trabalhavam com a porta aberta, o que achámos meio estranho, mas do mal o menos. O restaurante é um espaço fechado, com uma decoração incoerente, apenas com uma janela, e barulhento. Os empregados eram todos jovens e simpáticos. Pedimos um caril de camarão com arroz basmati e lagartinhos com batata frita. O caril veio em quantidade sofrível, mas estava morno, doce e insonso. Para disfarçar, pedimos molho de piri-piri, o qual se revelou picante, mas sem sabor nenhum. O arroz estava morno e sem sal. Os lagartinhos revelaram-se saborosos e na quantidade correcta, mas as batatas eram poucas e frias, sem gracinha nenhuma. Depois deste panorama, dispensámos as sobremesas e o café, e fugimos dali rapidamente. Experiência a não repetir.	Olá Alexandre, Lamentamos o seu desagrado. Obrigado pelo seu comentário, estamos sempre a tentar melhorar.	Apology Thanking
327	Ambiente e decoração 5 estrelas, os empregados são simpáticos, os pratos têm um quantidade francamente aceitável no entanto considero uma falha grave um restaurante que não acerte nos temperos, excesso de sal e de óleo na comida. Para os preços que se praticam deixou a desejar.	Boa tarde, Filipa. Desde já, agradecemos o seu comentário. Teremos em atenção a sua crítica e esperemos vê-la em breve, para que possa desfrutar de todo o sabor da nossa comida! A Equipa, O Quintal	Thanking Invitation for a new visit

328	<p>Ontem foi dia mergulhar nos petiscos d'O Quintal. O Quintal é daqueles novos restaurantes que apostam numa decoração diferenciadora e num plano de publicidade que os insere na categoria dos "hypes" gastronómicos para um tipo de consumidor. Porém um restaurante é, e deve ser, mais do que um ponto de chegada para quem quer tirar fotos de pratos com uma apresentação "engraçadinha". Um restaurante é acima de tudo, sabor e cuidado no atendimento. A decoração é o tema mais interessante deste espaço, porém as luzes demasiado enfraquecidas conjugadas com o tom de cinza, mais do que dar um ar rústico transformam o espaço num sítio frio, taciturno. Apesar do atendimento de relações públicas ser próximo, sugere-se um esforço por ser simpático quando mais importante é ser profissional. A equipa, maioritariamente constituída por pessoas jovens, revela falta de formação para a função patente na entrega da garrafa de vinho sem o cuidado de dar à prova ou incapaz de aconselhar um prato ou um processo de escolha de petiscos para quem quer provar. Os petiscos, porque é disso que estamos a falar. A carta é limitadíssima e fica-se por junções de sabores sem um verdadeiro rasgo de interesse. O Chevre estava demasiado farinhento, os pimentos padron foram atirados ao lume e cozinharam-se sozinhos, os ovos mexidos com farinha – apesar do detalhe da maçã que se revelou interessante – apresentavam-se demasiado insípidos – acho que a farinha fugiu no processo – as amêijoas à Bulhão Pato foram retiradas da carta e, lá piece de resistance: As gambas la Guilló não passam de uns pedaços de camarão vendidos congelados em qualquer supermercado atirados para dentro de um molho visto em qualquer restaurante de esquina com aquela sensação aborachada. A tábua de queijos é um pedaço de guerra civil para onde os pobres queijos são atirados e que revela o pretensiosismo de um espaço que antes de o ser já pensa que é. Esta experiência fez-nos olhar para outro detalhe importante, o preço. Demasiado alto para a quantidade mas que poderia ser esquecido caso a qualidade fosse verdadeiramente acima da média. De facto sair de um restaurante com fome é o melhor elemento para dizer que não volto ao Quintal.</p>	<p>Olá Vitor, Começo por dizer-lhe que até hoje nunca fizemos nenhum reparo às opiniões menos agradáveis sobre o quintal, pois consideramos que cada um tem a sua opinião e a sua sensibilidade e muitas dessas opiniões nos têm ajudado a melhorar o nosso serviço, que é aquilo que mais desejamos. No entanto, achamos que perante o que aconteceu na noite da sua visita e perante o seu comentário, não podemos deixar de, também nós, tecer algumas considerações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - para nós, e para os nossos clientes, o Quintal é um restaurante que tenta conjugar uma atenção privilegiada a quem nos visita, com a qualidade que procuramos diariamente oferecer nos produtos que utilizamos - o Quintal é um restaurante que acima de tudo privilegia a relação próxima entre staff e clientes, facto que tem sido apontado como ponto forte da nossa casa. Os clientes que nos procuram pretendem um ambiente familiar, acolhedor e despretensioso - somos suficientemente profissionais para compreender que nunca iremos conseguir agradar, como se costuma dizer, a 'gregos e a troianos', mas permita-me a franqueza que também não queremos agradar a quem não respeita os horários dos profissionais que trabalham na restauração, não queremos agradar a clientes que exigem inadequadamente e de forma rude os copos do restaurante para levarem para casa e para terminar, não queremos de todo, agradar a clientes que terminam a sua visita danificando propositadamente a porta de entrada da casa de quem os recebeu e passou toda uma noite a servi-los com a atenção e amabilidade que todos os outros clientes reconheceram. De qualquer forma, muito obrigado pelo seu comentário: só desta forma conseguiremos melhorar. 	Self-promotion Thanking
329	<p>Bastante desiludido! A recepção foi fria e desinteressada, como quem nem sequer estava à espera de nós, que por acaso tínhamos reserva há quase uma semana. Gostei muito do espaço mas fiquei logo desagradado com o facto de colocarem 5 pessoas numa mesa para 4, ficando um à "cabeciera", o que tornou o resto da refeição um pouco incómoda. O serviço, se algo há a dizer é que não se deu por ele, o que é um bom sinal. Quando chegou a comida (4 pessoas, incluindo eu, comeram lagartinhos) instalou-se a desilusão - O primeiro impacto: doses assimétricas. 4 pratos iguais, 4 quantidades diferentes! A segunda constatação foi relativa aos acompanhamentos (ou a falta deles). Só batatas e uma minúscula taça com maionese. Verdes são extra, pagos à parte. Depois a prova - Batatas fritas "caseiras" saborosas, carne bastante salgada e não uniformemente cozinhada. Pedimos as sobremesas... 2 bolos de chocolate 2 mousses de queijão com doce de abóbora. Não consigo perceber o porquê de cobrarem 3,95€ e 4,95€, respectivamente. A fatia do bolo era minúscula e, mesmo sendo bom, não valia, nem de perto nem de longe, esse valor. No final das contas cerca de 17,5€ por um almoço que podia comer por bastante menos em qualquer restaurante da Amadora. Têm de melhorar bastante para fazer jus ao "hype" que se criou à volta deste espaço nos últimos tempos.</p>	Obrigado Pedro, pelo seu comentário :) vamos fazer de tudo para melhorar!	Thanking Promise of change

Restaurant: Soão - Taberna Asiática; Time Period: May 2018 - December 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
330	<p>I was looking forward to this experience, that turned out to be the worst restaurant experience I can recall. I arrived at 14:12. First of all there are no non-alcoholic cocktails for pregnant women like myself. After ordering the food and drinks we asked several times if they can bring us something from our order so we can start as we were very hungry. Nothing arrived by 15:10 and as we asked again, the manager told it will take more time for our food to arrive so we can leave if we choose.. this comment one hour after we have arrived? Instead of offering us snack and a drink on the house...? So we left. Sadly we had no opportunity to try the food, maybe another time.</p>	<p>Dear Signe Gladane, First of all, we appreciate your visit and your feedback. In fact, our customers' opinion is critical to us as it enables us to continually improve. We regret that you were disappointed with your experience and we apologize for the fact that it was not answered in the best way. We work with the daily objective of providing an excellent experience to those who visit us and, in this context, the quality of customer service is one of the fundamental factors that fits our priorities. Your criticism is already being analyzed internally and all parties involved are also aware. That said, we can only say that we hope you will give another chance to Soão - Taberna Asiática. Best regards, Soão - taberna asiática team</p>	Standard Reply

		facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	
331	A Primeira vez que fui ao Suao gostei muito e por isso recomendei este restaurante a muitos AMIGOS! Quis repetir a experiência e convidei mais três amigos para irmos jantar. Marquei mesa para as 20h15, horário que cumpri! Pedimos vários pratos diferentes, e tudo estava a correr bem e a ser divertido, quando às 22h fomos alertados pela funcionária que os próximos clientes para ocupar a mesa já estavam à espera! Fiquei indignada com esta abordagem, até porque ainda não tínhamos acabado de jantar (e a culpa não era nossa pelo facto dos pratos terem demorado algum tempo) e como é normal queríamos comer sobremesa e café. É incrível como o cliente é tão pouco considerado nestes espaços. Estamos a falar de um jantar de 50€ por pessoa, mas isso nem sequer é o mais importante. Após verificarem que tínhamos ficado muito incomodados o chefe de sala veio-se desculpar e até sugeriu uma atenção pelo transtorno causado, coisa que não aceitamos porque a questão não era essa! E já nos tinham estragado o jantar! Um restaurante que nunca mais irei certamente e que assim como o recomendei também irei alertar para esta situação.	Cara Maria, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir eventuais falhas e com isso melhorar continuamente. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua última experiência no Soão e pedimos, desde já, desculpas pelo facto não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do nosso serviço é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. A sua crítica está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade ao Soão – taberna asiática. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Standard Reply
332	Espaço é bonito! Salas no andar de baixo lembram muito os restaurantes na China. No entanto, atendimento e comida deixam muito a desejar... preços jamais se justificam! Talvez tenhamos tido azar mas eu e a minha amiga apanhamos uma valente dor de barriga, não pôde ter sido por outro motivo que não a comida...	Boa tarde Joana, Antes de mais, lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência, e esperamos que se encontre melhor de saúde. Relativamente aos ingredientes, usamos exclusivamente ingredientes frescos e de excelente qualidade, e por essa razão, o seu feedback deixou-nos bastante alarmados. Posto isto, agradecemos que nos envie um email para reservas@soao.pt com informações detalhadas sobre o sucedido, para que possamos analisar internamente. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Apology Self-promotion Express feeling Request a new contact
333	Comida razoável não vale o valor que pedem e o tempo é contado, o serviço é lento, não se pode saborear ou conversar. Não recomendo e a não voltar! Uma das host muito antipática!	Boa tarde João, Agradecemos a sua visita e o feedback que nos deixou. Lemos atentamente a sua mensagem e ficámos preocupados com a descrição que fez da sua experiência no Soão, visto que trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita. Como tal, pedimos por favor que nos escreva para marketing@gruposame.pt com mais detalhes, para que possamos perceber o que se passou. Agradecemos desde já a sua colaboração. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Thanking Express feeling Self-promotion Request a new contact
334	Já tentei ir a este restaurante três vezes e nunca mais. De todas as vezes fiz reserva e quando cheguei lá disseram me que ainda tinha que esperar. Da última vez, fiz uma reserva para as 22:15 numa sexta feira e disseram que a minha mesa ainda demorava mais 45 minutos. Obviamente disse a empregada que ia cancelar a minha reserva. No entanto, enquanto já estava sentada a jantar num outro restaurante, recebi um mail deste restaurante a dizer que eu não tinha aparecido e que da próxima vez para avisar, para eles cancelarem a reserva. Uma falta de respeito. Nunca mais mesmo.	Boa tarde Carolina, Antes de mais, lamentamos toda a sua situação. Compreendemos perfeitamente que é muito desagradável, apesar de ter feito reserva, ter que esperar pela sua mesa. Como tal, pedimos desde já imensas desculpas pelo incómodo causado. Para lhe tentarmos dar uma explicação, a causa prende-se, na maioria das vezes, pelo facto de as reservas anteriores (primeiro turno) chegarem depois da hora e, como tal, o serviço todo atrasa. Relativamente ao email que recebeu, sempre que cancelamos uma reserva porque o cliente não esperou pela mesa, é enviado um email automático. O mesmo é apenas informativo, referindo que a reserva foi cancelada. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Apology Explanation
335	Marcação efetuada telefonicamente para o atendedor automático de chamadas do restaurante às 19h11m de hoje, informando que estaria no cinema ao lado das 19,30-21,30. Chegados à hora pedida 21h30m desconheciam a reserva. A rececionista pediu para mostrar a PROVA da chamada... Mostradas as chamadas efetuadas pelo meu telemóvel em que se incluía a realizada para o restaurante e depois da dita rececionista ter falado telefonicamente com alguém que presumo superior, informou-nos com um grande sorriso que não havia mesas disponíveis. Duas perguntas: 1) Para que serve o atendedor automático se não ouvem as mensagens 2) Não seria natural ter tido um pedido de desculpas por alguém responsável. Desejo-lhes muito boa sorte e que aproveitem a maré de boas críticas para terem o restaurante cheio. Melhores cumprimentos Luis Soares de Almeida	Bom dia Luís, Antes de mais, agradecemos o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Após lermos atentamente a sua crítica, vimos por este meio tentar explicar o que se terá passado. A sua reserva não ficou efetuada porque não é possível isso acontecer deixando uma mensagem no nosso gravador. É sempre essencial falar com alguém da nossa equipa, que agilize todo o processo consigo. O Soão, felizmente, tem tido muitas reservas e é difícil conseguir mesa. A nossa equipa de reservas confirma a recepção da sua mensagem no nosso gravador e, após receber a mesma, tentaram contactá-lo telefonicamente, mas sem sucesso. Pedimos desculpa pela confusão e esperamos que nos dê uma nova oportunidade. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Thanking Apology Explanation Invitation for a new visit

336	<p>Infelizmente a minha experiência resume-se a uma entrada no restaurante, em que a “hostess” fala apenas com pessoas conhecidas, de costas para quem entra. Além disso, continuando a ignorar a minha presença e sendo avisada por uma colega mencionando “costas” repetidamente (para a advertir que não o deveria fazer), decidi atender uns senhores que entraram desvalorizando quem estava à espera.</p> <p>Mais pessoas abandonaram o espaço sem sequer terem recebido as bebidas que pediram enquanto esperavam. Deplorável. Moramos na zona e esperámos ansiosamente a abertura do espaço e é este o primeiro (e último) contacto, impressão péssima.</p>	<p>Bom dia Rita, Antes de mais, agradecemos o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. Contudo, abrimos há menos de um mês e os nossos habituais padrões de exigência, no que toca ao serviço, ainda não estão a 100%. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Consegue dar-nos mais pormenores acerca da sua experiência, enviando um email para marketing@gruposoeame.pt por favor? Para que não fique com esta memória menos boa do nosso restaurante, gostávamos muito que nos desse uma nova oportunidade e que nos fizesse uma nova visita. Mais uma vez, muito obrigada pelo tempo dispensado. Ficamos a aguardar o seu feedback.</p> <p>Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Apology Self-promotion Explanation Promise of change Request a new contact</p>
-----	---	--	---

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
337	<p>A comida é boa, mas “comer bem” não se faz só da qualidade da confecção dos pratos. O primeiro prato principal chegou meia-hora depois de terminadas as entradas, o segundo ainda mais tarde - e errado, Pad Thai de camarão em vez de frango - o resto ainda depois, quando o apetite já tinha sido perdido, também com um erro, que já nem pedimos para remediarem. Uma pessoa a terminar o almoço, outras a começarem, uma confusão. No fim, ofereceram-nos 10% de desconto. Tudo bem, talvez tenhamos tido azar. Mas de um restaurante com estas avaliações dos clientes e especialmente com estes preços não se imagina um almoço de Domingo em família estragado. Há muitos bons restaurantes em Lisboa, não precisaremos de regressar.</p>	<p>Bom dia Pedro, Permita-nos agradecer a sua visita e o feedback que nos deixou! De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir eventuais falhas e com isso melhorar continuamente. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência no Soão e pedimos, desde já, desculpas pelo facto não ter sido atendido da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do nosso serviço é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. De facto, o Soão teve muito movimento no dia em que nos visitou e daí também alguns lapsos da nossa parte. A questão está entregue para análise de modo a que estes enganos não voltem a acontecer. Esperamos ainda assim que nos dê uma segunda oportunidade de modo a melhorar a experiência que teve. Melhores cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit Explanation</p>
338	<p>Fiquei logo desiludida quando me avisaram de início que não tinham caranguejo de casca mole, pois era um dos pratos que queria muito provar. Para entradas partilhámos 4 pratos, não impressionaram mas certamente cumpriram com o prometido e deixaram expectativa para o restante almoço. Seguindo a recomendação da funcionária, optámos por um combinado de sushi e sashimi (segundo a mesma um combinado que só não incluía rolos fritos). Uma escolha que ficou muito aquém das expectativas, apenas trazia os rolos mais simples do menu, nenhuma peça de fusão e, o pior de tudo, o peixe estava quente. Aqui entra o primeiro grande ponto negativo deste almoço: o calor imenso que se fazia sentir na sala, foram 2h de desconforto (soube bem acabar o almoço e sair para os 31 graus que estavam na rua) - ar condicionado precisa-se urgentemente!! O segundo ponto negativo, foi o facto do couvert ser cobrado por pessoa e não por prato, não referindo ao facto de ser demasiado caro para o que é (hóspedes de camarão e edamame insípido), não está escrito em lado nenhum do menu referido que é por pessoa, nem nos foi dito pela funcionária.</p>	<p>Cara Julieta, Agradecemos desde já a sua visita e o feedback que nos deixou. A opinião dos nossos clientes é fundamental para que consigamos sempre melhorar o nosso serviço. A questão que nos colocou já foi entregue à equipa de modo a verificar erros e melhorar o nosso serviço. Dito isto, esperamos que não deixe de dar uma segunda oportunidade ao Soão. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Promise of change Invitation for a new visit</p>
339	<p>A expectativa era grande já depois de ter ouvido e lido algumas reviews. Atendimento que tem ainda muito para melhorar (pelo menos da experiência que tive). Da comida o que se vê mais é o sushi também não se destacou de todo na refeição, tendo tomado esse ligar o teppanyaki de salmão.</p>	<p>Olá Simão, Agradecemos desde já a sua visita e o feedback que nos deixou. Trabalhamos diariamente em prol da satisfação do cliente e esperamos que nos visite novamente de modo a podermos melhorar a sua experiência. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Self-promotion Invitation for a new visit</p>

340	<p>Espaço acanhado e a deixar cheiro na roupa. Pessoal atencioso. Comida bem confeccionada. Doses mínimas para o preço Éramos 9, incluindo 2 crianças, e dividimos sugestões do chefe. Ficámos todos com fome. Pagámos 330€, 37€/pessoa Senti que fomos simplesmente roubados. Os culpados fomos nós que deveríamos ter-nos informado melhor sobre as doses servidas. Aconselho a levarem máquina de calcular Preparado para sair com a carteira e a barriga vazia?! 😊</p>	<p>Olá José, Antes de mais obrigada pela sua visita e feedback. Lamentamos que tenho ficado desiludido com a sua experiência e que as sugestões dadas pela nossa equipa não tenham ido ao encontro da vossa expectativa. Trabalhamos diariamente no sentido de aconselhar o cliente para que ele se sinta o mais satisfeito possível, e lamentamos o facto de não termos conseguido. Esperamos ter a oportunidade de mudar a sua opinião. Cumprimentos, A equipa d' O Prego da Peixaria Algés • Time Out Market • Saldanha • Alvalade facebook.com/opregodapeixaria instagram.com/opregodapeixaria</p>	<p>Thanking Apology Self-promotion Invitation for a new visit</p>
341	<p>Restaurante muito bem decorado. Staff muito simpático. Sobre a casa, está não era nada de especial. A conta apresentada sim está é demasiado caro para a variedade/qualidade que apresentam. A não repetir.</p>	<p>Olá Beatriz, Antes de mais, muito obrigada pela visita e pelo comentário que nos deixou. Todos os feedbacks são importantes para nós. Relativamente ao preço dos nossos pratos, este é justificado pelo nosso nível de exigência relativamente aos ingredientes que usamos. Trabalhamos exclusivamente com ingredientes frescos e de excelente qualidade. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Self-promotion Explanation</p>
342	<p>Pedi uma Robata de peixe para o almoço, depois de Dim Sum como entrada. Por 45 euros esperava uma dose que me satisfizesse a fome, mas em vez disso vieram apenas uns pedacinhos de peixe num minimalismo de 2 pimentos padrão e meia batata doce. Se fosse uma entrada e tivesse custado 15 euros, ainda considerava o seu valor gastronómico que, convenhamos, é de boa confecção. Mas por 45 euros para prato principal parece-me um abuso do cliente que naturalmente paga aqui um bom serviço, boa decoração, bom ambiente e inquestionavelmente boa apresentação e confecção de todos os pratos. Contudo, deixou muito a desejar este valor do meu prato que não serviu nem para "tapar a cova de um dente". E eu como muito pouco. Não tenciono voltar. Ps: conforme sugeri à funcionária a quem reclamei (e que me respondeu que o salmonete é daquele tamanho) quando vou a outro restaurante pedir uma dose de salmonete (paa adulto) têm o cuidado de servir 3 pequenos salmonetes como dose porque um adulto não fica almoçado com 100 gramas de peixe mas sim com 300). Não é ético cobrar 45 euros por uma amostra.</p>	<p>Bom dia Maria, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido servida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade ao Soão. Cumprimentos, Soão - taberna asiática team facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Standard Reply</p>
343	<p>Restaurante que serve uma pessoa de cada vez. Ninguém assume responsabilidade por um serviço vergonhoso. Partilhar é obrigatório porque ninguém programa o serviço. Localização ótima e o espaço bem conseguido.</p>	<p>Bom dia Vasco, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendido da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. Esperamos que nos volte a visitar em breve e que a sua opinião possa melhorar. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Standard Reply</p>
344	<p>Estive na 1 semana de 2019 e fique muito decepcionada com a comida: após ter viajado muitas vezes pelo oriente e experimentado fantásticos restaurantes e comida de rua, creio q estamos muito longe da melhor comida desses países. A começar pelo pad Thai, embebido exageradamente em molho de peixe, sem o balanço do doce/ácido do tamarindo e açúcar o pão de carne desfiada muito fofo, carne bem cozinhada, contudo com muito pouco tempero, pouco recheio e de dimensão demasiado pequena para partilhar... nota positiva para o gelado de erva príncipe e gengibre. As espetadas de frango, tinham pedaços demasiado grandes para caberem numa dentada e o tempero quase inexistente. Excelente decor de interiores, contudo a fazer lembrar apenas os restaurantes típicos do Japão. Serviço adequado. Preço excessivo para a qualidade apresentada.</p>	<p>Boa tarde Maria, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos melhorar continuamente. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade dos nossos produtos é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. Esperamos que nos volte a visitar em breve e que a sua opinião possa melhorar. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Standard Reply</p>

345	The food is superb. However the employees will try to upsell you without a shame. We order a regular pad Thai that was on the menu for 18€ and got served one for 120€ on a menu that we never had seen before. Beware the suggestions of the employees!!	Hello David, First of all, we appreciate your visit and your feedback. In fact, the opinion of our customers is fundamental to us, as it allows us to correct our mistakes and thereby improve our service. We are so sorry to hear that you are disappointed with your experience and that you feel tricked with the suggestion of our employees. The intention was good, because that's one of our best dishes. Also, you could see the price of this dish in the Sushi and Sashimi Menu. We work with the daily goal of providing an excellent experience to those who visit us and, in this context, the quality of the customer service is one of the fundamental factors that fits our priorities. For that, we are really disappointed with your review. We hope you give us another opportunity in the future. Best regards, The Soão - taberna asiática team facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Thanking Apology Explanation Deny problem Self-promotion Express feeling Invitation for a new visit
346	A experiência correu mal logo na primeira impressão, com uma empregada muito pouco simpática no atendimento inicial, depois fizemos o nosso pedido com um senhor muito atencioso e simpático, mas voltámos a ser brindados com empregada de mesa muito pouco simpática. Depois a falta de privacidade nas mesas não é nada convidativa, sendo daquele tipo de restaurantes em que somos obrigados a jantar com os clientes do lado, de tão encavalitadas que estão as mesas. Demasiada luz para um restaurante que se quer intimista. O esquema dos turnos das 20h e 22h para um restaurante que se categoriza num certo nível de preços. A comida pareceu-me uma tentativa falhada de ser genuinamente asiática. E por fim o preço exorbitante que pagámos por uma experiência pouco feliz. A não voltar.	Bom dia Mafalda, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Relativamente à falta de privacidade do nosso restaurante, importa referir que o Soão tem duas realidades diferentes. No piso superior vive-se uma verdadeira taberna asiática, com um ritmo acelerado e com menos privacidade. No piso inferior entra-se num verdadeiro Bafon Oriental, com salas privadas e com uma experiência completamente diferente. Costumamos dizer que no Soão não há duas experiências iguais. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade ao Soão - taberna asiática. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit Explanation
347	Carefully designed place with variety of dishes from all over Asia. Food was good, but didn't knock my socks off. Friendly service, could be more attentive. In total, price-performance ratio for me not comprehensible. High prices for small doses. Other places in Lisbon with similar concept and in more central locations are way ahead.	Hello Misamer, First of all, we appreciate your visit and your feedback. The feedback from our customers is fundamental for us, so we make sure to read all the messages we receive, inform our operations team about them and, whenever necessary, work with the teams in order to correct specific situations. Regarding the price of our dishes, this is justified by our level of demand for the ingredients we use. We work exclusively with fresh and excellent quality ingredients. Best regards, Soão's team	Thanking Self-promotion Explanation
348	Fui com altas expectativas deste restaurante mas saí muito decepcionado. Apesar da comida ser boa, as quantidades eram minúsculas (um bao para duas pessoas por 11€, 3 dim sums para duas pessoas, éramos duas pessoas porque não 4?). O que me deixou verdadeiramente desiluído foi a diferenciação no serviço. Na mesa ao nosso lado, serviam o vinho, na nossa deixaram a garrafa encostada para nós servirmos. Nas sobremesas deram apenas um garfo e uma colher para os dois, na mesa ao lado deram 4. Não nos serviram soja para uns gunkans (único prato com quantidades boas para dividir com outra pessoa...6 gunkans, número par), na mesa ao serviram de um pote lindíssimo a soja. Convém prestarem o mesmo serviço para todos. Por fim, o preço astronómico pago 80€ por pratos embora muito bons em quantidades minúsculas. O padthai estava muito bom e o único prato que nos encheu as medidas. Os preços vinhos também estavam muito puxados. Resumindo, não voltava pelo serviço que tive. Se não fosse isso, a voltar pedia apenas pratos normais como o padthai porque os "petiscos" são caríssimos para o que se come.	Boa tarde Bruno, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar continuamente. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendido da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade ao Soão - taberna asiática. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Standard Reply
349	Food is relatively bland taste, presentation is great. The price is ridiculous for what they offer, the rice had wayyy too much vinegar, the sashimi did not held properly when held with chopsticks (I'm experienced having lived in asian for close to an year). The cocktails are atrociously bad and the dessert is hit or miss : the chocolate chumucas are probably the worse thing ive ever eaten, while the curry cake is pleasing. Visited twice, cannot recommend this to anyone.	Good afternoon Filipe, We are sorry that you were disappointed with your experience in our space. The feedback from our customers is fundamental for us, so we make sure to read all the messages we receive, inform our operations team about them and, when necessary, work with the teams in order to correct specific situations. It will be our pleasure to welcome you again in order to change your opinion about us. Best regards, Soão - taberna asiática team facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Apology Thanking Invitation for a new visit

350	<p>Jantar de amigas para experimentar o tão falado Soão,e só encontro uma palavra desilusão. O espaço é muito bem decorado e pensado ao pormenor mas nem isso nos deslumbrou A recepção e o atendimento não foi nada simpático Quanto á comida fica muito aquém do esperado ,achei caro para a quantidade e qualidade,doses pequenas,pratos apresentados sem o mínimo de cuidado,enfim...</p> <p>Não sei se tivemos azar na noite,pois o restaurante tem um Feedback bastante positivo Mas realmente com esta experiência não sei se voltaremos,tenho muita pena O único ponto positivo foi uns minutinhos de conversa com o único empregado simpático do Soão que também fez uma breve visita ao espaço</p>	<p>Boa tarde Telma, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos melhorar continuamente. Lamentamos que, de uma forma geral, tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. A sua crítica já está a ser alvo de análise interna. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê uma nova oportunidade ao Soão. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	Standard Reply
351	<p>Vinha com expectativas bastante altas para experimentar o tão falado asiático Soão em Alvalade, mas a experiência não foi nada do que esperávamos. Começando pela recepção no restaurante pouco simpática, demoraram a entregar os menus, e depois de fazermos o pedido a comida demorou a chegar.. Pedimos as chamuças de cabra, dim sum de champagne, lavagante e gambas, um bao de wagyu e amendoim e para finalizar um Pad Thai de frango.. Nada memorável como se pode perceber pelas fotografias, desde o sabor à apresentação, nada de especial.. Já visitei outros restaurantes em lisboa asiáticos e nada se comparou a esta experiência. O que apresentam não está ao nível do que se espera ao entrar no Soão, apenas gostei da decoração do espaço e de um empregado de sala do primeiro piso que foi o mais simpático. Infelizmente não saímos muito contentes com a refeição, fico espantada com a pontuação..</p>	<p>Boa tarde Inês, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos melhorar continuamente. Lamentamos que, de uma forma geral, tenha ficado decepcionada com a sua experiência. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade dos nossos pratos é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. A sua crítica já está a ser alvo de análise interna. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê uma nova oportunidade ao Soão. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	Standard Reply
352	<p>O ambiente do restaurante está muito engraçado e acolhedor, no entanto ficámos sentados numa mesa ao lado da cozinha e do alarme, que disparou diversas vezes... foi o suficiente para ficar com dor-de-cabeça. Nenhuma das pessoas que nos atendeu pediu desculpa pelo incómodo. A comida tem qualidade, mas não posso dizer que não se encontre melhor e a preços mais simpáticos. Não gostei em particular da questão de terem vários pratos fora da carta, que a menina que nos atendeu referiu, e de serem precisamente os mais caros de todos, por uma grande diferença. É claro que essa questão não é esclarecida atempadamente. Outro ponto de que não gostámos foi o facto de a menina aparecer com o multibanco para procedermos ao pagamento quando ainda todas as pessoas da mesa estavam a comer. Depois de termos terminado a refeição preparámo-nos imediatamente para proceder ao pagamento, porque sabíamos que nos tínhamos atrasado um pouco, e demoraram a aparecer. Quando apareceu outra senhora, não trazia o multibanco consigo e veio apenas pedir de uma forma mais veemente e menos delicada que teríamos de pagar por terem já à espera as pessoas da reserva seguinte. Em súmula, o serviço correu bem durante a refeição e a comida é boa (não ótima), mas não gostámos nada das questões que referi e considerámos a refeição demasiado cara para quem apenas bebeu água e pediu duas sobremesas para quatro pessoas (€30/pessoa). Não pretendemos voltar.</p>	<p>Boa tarde Inês, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos melhorar continuamente. Lamentamos que, de uma forma geral, tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendida da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. Percebemos os constrangimentos de as reservas terem a duração de duas horas, mas todos os clientes são avisados desta mesma duração, nomeadamente através de email. Contudo, ao referir que a abordagem por parte da nossa funcionária não foi a mais correcta ao pedir a mesa, pedimos imensas desculpas pelo incómodo causado. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê uma nova oportunidade ao Soão. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit Explanation</p>
353	<p>Almocei com a minha família sem ar condicionado e com uma temperatura na sala entre os 28/29 graus ! Fiz reserva pelo telefone e ninguém me avisou da avaria ... falta total de consideração pelos clientes .</p>	<p>Boa tarde Grata, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Lamentamos que tenha ficado decepcionada com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não termos o ar condicionado a funcionar. Com a vaga de calor que se fez sentir, o nosso ar condicionado não aguentou. Aliás, houve vários restaurantes de Lisboa com o mesmo problema. Estamos a resolver o assunto com a maior brevidade possível. Mais uma vez, pedimos imensas desculpas pelo incómodo causado. Esperamos que nos dê uma nova oportunidade. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica</p>	<p>Thanking Apology Explanation Promise of change Invitation for a new visit</p>

354	19-5-31 N há maior dor de alma q boa comida mal acompanhada. E aqui nd o fazia prever. A decoração é cuidada e encaixa-se perfeitamente no seu conceito mas o serviço de sala está a anos luz do q seria suposto para este patamar de preços. Fica o resumo cronológico para q possam tirar as vossas conclusões: Sentámo-nos e esperámos uns bons 10 min até q alguém nos atendesse mas ok, o restaurante até estava composto. Seguiu-se a marca de baton num dos guardanapos de pano. Imperdoável, msm q o serviço seja contratado a um terceiro. Para agravar, nem um único pedido de desculpas pelo sucedido e um “não temos” qd pedimos guardanapos de papel. Qq pessoa com mais de 2 dias de experiência teria percebido logo ali o nosso incómodo. Chega a comida e c ela um cabelo no meio do kimchi. Ainda tentámos chamar alguém mas staff era coisa rara. Perguntaram no fim se o Kimchi n estava bom mas nem nos demos ao trabalho de explicar. Só queríamos msm vir embora. Foi o q fizemos, depois de mais de 15 min para pedir conta e poder pagar. Mau de mais. E deixa ainda mais pena tendo em conta o espaço e a comida q sem dúvida mereciam melhor serviço.	Boa tarde Miguel, Antes de mais, agradecemos a sua visita e o seu feedback. De facto, a opinião dos nossos clientes é fundamental para nós, pois permite-nos corrigir os nossos erros e com isso melhorar o nosso serviço. Lamentamos que tenha ficado decepcionado com a sua experiência e pedimos, desde já, imensas desculpas pelo facto de não ter sido atendido da melhor forma. Trabalhamos com o objectivo diário de proporcionar uma excelente experiência a quem nos visita e, neste âmbito, a qualidade do serviço de atendimento é um dos factores fundamentais que se enquadra nas nossas prioridades. Relativamente à situação com o seu guardanapo e com o Kimchi, de facto, é uma situação que nunca deveria acontecer e pedimos imensas desculpas pelo incómodo causado. A sua crítica já está a ser alvo de análise internamente e todas as partes envolvidas também já estão ao corrente. Posto isto, resta-nos referir que esperamos que dê mais uma oportunidade ao Soão. Cumprimentos, A equipa do Soão - taberna asiática facebook.com/soao.tabernaasiatica instagram.com/soao.tabernaasiatica	Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit
-----	---	--	--

Restaurant: SOI; Time Period: August 2017 - February 2020; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
355	Terrible experience, the waiters are very unpolite, we waited long time for the worst service in Lisbon. Do not recommend to any tourists or residents.	Dear Rubens Chaves, we are really sorry to hear something like that. We never had a situation or heard something like that in SOI. So we would like very much to understand better what happened. So please send us an e-mail to info@soi.pt with more details. Please contact us as soon as possible to understand the situation. Best Regards.	Apology Promise of change Request a new contact
356	uma grande decepção. sou um fã da culinária oriental. O atendimento foi péssimo durante o jantar. Demorado e com um certo mau humor. O Pad Thai tinha um sabor a lima muito forte e os camarões estavam crus. Fui e não voltaria nunca mais.	Caro Renato Santos antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todas as opiniões são importantes e como tal objeto de análise. Nesse sentido registamos o comentário, lamentando que a experiência não tenha sido mais positiva e idêntica à de tantos outros Clientes. Dito isto, estamos certos que se tratou de uma situação impar que não representa o dia-a-dia do SOI. Ainda assim gostaríamos de receber de novo a sua visita e dessa forma dar a conhecer a nossa verdadeira identidade tanto a nível gastronómico como de serviço também. Até breve.	Thanking Promise of change Apology Invitation for a new visit
357	O pior asiático ao qual eu fui, e não percebo como tem esta avaliação. O ramen super salgado e nada saboroso e o pad Thai não tinha nada a ver com o verdadeiro pad Thai. E nem a sobremesa safou a refeição, experimentamos o creme brûlée e o brownie de chocolate. Se querem experimentar a comida asiática claramente aqui não é o melhor sítio, há restaurantes com comida asiática mil vezes melhores que este em Lisboa.	Estimada Cristina antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários são objeto de análise interna. Nesse sentido lamentamos que não tenha tido uma experiência que se identifique com o dia-a-dia do SOI. Aquela que os nossos Clientes estão acostumados a ter e que fazem deste espaço uma referência em Lisboa da cozinha asiática de rua. Dito isto gostaríamos de receber de novo a sua presença e dessa forma dar a conhecer os novos pratos que temos no SOI. A nossa equipa está como sempre disponível para a receber. Até breve.	Thanking Apology Self-promotion Invitation for a new visit
358	Uma desilusão. As expectativas eram muitas e saímos de lá ambos desiludidos. Pior pad thai que comi, entradas boas mas nada de especial. Atendimento confuso com demasiado tempo de espera e confusões com os pratos. Para o preço que é estávamos à espera de muito mais mesmo, desilusão	Estimada Carlota antes de mais agradecemos a sua visita. Ficamos naturalmente surpreendidos com a pontuação e com o comentário que partilha connosco neste fórum. Nesse sentido lamentamos profundamente que a experiência não tenha sido positiva e de acordo com as melhores expetativas. Permita-nos informar que o SOI é um restaurante que prima pela irreverência da cozinha asiática de rua e somos reconhecidos pelos nossos Clientes pela qualidade dos nossos pratos. Estamos certos que o episódio aqui relatado não representa aquilo que é o dia-a-dia do SOI. Seria para nós um motivo extra de satisfação receber de novo a sua visita e dessa forma poder comprovar a verdadeira identidade do SOI. Esperamos que assim seja. Obrigado!	Thanking Express feeling Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit
359	Arrived at 12AM. Staff told me they would only open at 12:30 Food was 40 minutes late. Didn't pay. Left annoyed at the whole situation Made this account just to share this awful experience, why would you do something like this to anyone?	Dear W. Trindade, we are really sorry to hear something like that. We never had situation or heard something like that in SOI. So we would like very much to understand better what happened. So please send us a e-mail to info@soi.pt with more detail and with your phone direct contact. Please contact us as soon as possible to understand the situation. Best Regards.	Apology Promise of change Request a new contact

360	Provavelmente a pior experiência de comida asiática que tive fora da Ásia, mas vamos por partes. Começámos com uma entrada surpreendente, os Money Bags eram simplesmente deliciosos e nada faria esperar um descalabro tão grande no prato principal, pedi um Udon de caranguejo que estava tão forte e enjoativo que não o consegui comer, por fim acabámos com o Lemon grass brûlée que estava simpático.	Estimado David Carvalho, antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários construtivos são importantes e merecem a nossa atenção. Dito isto lamentamos sinceramente que a experiência não tenha sido mais positiva e idêntica à de tantos outros Clientes que encontram no SOI um restaurante de referência da cozinha asiática. Permita-nos informar que o udon de caranguejo é um prato muito famoso pela sua própria consistência. Todavia iremos avaliar o que poderá ter acontecido no caso em concreto. Permita-nos acrescentar que teria sido importante transmitir no momento o seu desagrado ao nosso staff de sala que teriam de imediato resolvido a situação. Aproveitamos a oportunidade para concordar que os Money Bags são sempre uma entrada surpreendente e o Lemon Grass uma excelente forma de terminar a refeição. Dito isto, gostaríamos que nos voltasse a visitar pois estamos certos a próxima visita irá influenciar de forma positiva a opinião sobre o conceito asiático do SOI. Aguardamos com expectativa. Obrigado e até breve.	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Suggest Invitation for a new visit
361	Lugar simpático. Comida ruim. O Pad Thai, pedido pela minha esposa, era bem ruinzinho. Eu pedi um steak salad, e não o comi pois a carne estava muito mal passada, com pedaços grossos e com nervos. Impossível comer carne crua com nervos. Tiveram o bom senso de não cobrar pelo prato. Sobre o serviço, a rapariga que nos atendeu era educada, mas incapaz de esboçar um sorriso.	Caro José Eduardo Cazarin, agradecemos antes de mais a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários objetivos são um bom contributo. Nesse sentido lamentamos que a sua experiência não tenha sido idêntica à de tantos outros Clientes que consideram o SOI uma referência da cozinha asiática em Lisboa. Permita-nos informar que no SOI trabalhamos com produtos frescos e de elevada qualidade. Para além disso, temos uma equipa de profissionais especializada e portanto com muita experiência em cozinha asiática. Dito isto, consideramos o episódio aqui descrito uma situação ímpar. Como tal seria para nós um motivo de satisfação receber de novo a sua visita no SOI. Estamos certos que será uma experiência mais positiva, repleta de argumentos gastronómicos e de serviço também. Aguardamos com expectativa. Obrigado e até breve.	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit
362	I had a pretty bad customer service experience here and the general memory I have of this place is quite poor. I love som tam so I ordered that with some grilled beef. The dish I received had no balance of flavour and the amount of beef on the plate was minuscule. I felt robbed	Dear Laura, first of all we thank you for your visit and your comment. It's very important for us and our growth to have feedback. We are really sorry to hear something like that. We can assure you that the situation reported does not represent the day-to-day of our restaurant. Therefore we will immediately inquire internally. We would love to see you again soon and we are sure that the next visit will be marked by a more positive experience especially in the service. Kind regards.	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
363	Fui ao SOI jantar esta semana e honestamente foi uma desilusão! Estávamos à espera de muito melhor. Para entrada serviram-nos 3 pequenos camarões, que não eram nada de especial e nem justificava o preço dos mesmos. O ramen de carne que pedimos tinha apenas 2 pequenos pedaços de carne que mais parecia termos pedido um ramen de vegetais. Enfim. Pedimos ainda um pad thai de frango que não estava mau, mas não era excelente. Desistimos de pedir sobremesa devido à desilusão da entrada pedida e do ramen. Espero que encaren esta crítica como construtiva de modo a melhorarem o vosso serviço.	Estimada Rita Coelho, todas as opiniões são importantes e objeto de análise interna. Acreditamos que a crítica construtiva é uma ferramenta de auxílio. Nesse sentido, lamentamos que a sua experiência não tenha sido mais positiva e idêntica à de tantos outros Clientes que fazem deste um dos restaurantes asiáticos de referência em Lisboa. Dito isto, estamos certos que o episódio aqui relatado não corresponde ao dia-a-dia do SOI. Todos os pratos da nossa carta são consistentes e devidamente confeccionados. Ainda assim, e acontecendo o episódio aqui relatado, gostaríamos que tivesse transmitido a situação à equipa de sala. Estamos certos que a situação seria ultrapassada e de imediato resolvida. Por fim reforçamos a nossa vontade em receber de novo a sua visita. Estamos certos que será mais positiva e repleta de argumentos gastronómicos. Ficamos a aguardar. Até breve.	Thanking Promise of change Apology Self-promotion Suggest Invitation for a new visit
364	Went at dinner time. Only partially full. Low on servers, chefs and horrible service. Food was salty, small in portion and not worth the money. Waited 15mins for drinks, another 30mins for 2 small starters. From that time, it took another 32mins for main course which a wrong order came. Service is extremely slow and lack of staff. If you're hungry and in time constraints, this is not the place for you. #expectedmore	Dear Luqmaan AlHakeem, the SOI restaurant aims to provide a complete and memorable experience with distinctive asian flavors. Our asian street food concept is based on the wide experience and knowledge of a very professional team. In addition, our menu follows the most genuine trends, with a touch of sophistication. We sincerely regret that your experience was not up to your expectations. We apologize for any delay in the service. We are certain it was a special situation. Hope to see you again. We are certain that it will be an experience full of gastronomy and service as well. Best regards.	Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit
365	Worse customer service experience I've had in a restaurant. Upon ordering one of their most expensive dishes (Thai beef salad) and complaining about the 4 strips of meat that were served, I was told by the waiter that "that's the way it's supposed to be". After telling the waiter I would not be returning, he said "you'll come back and give us another shot, you'll see" - ridiculous	Dear Miguel, all opinions are very important to us. The SOI restaurant aims to provide a complete and memorable experience about Asian Street food. We sincerely regret that your experience was not up to your expectations and suggest that when you return to visit us, ask for our employees help. They will surely recommend you our best. Thank you.	Thanking Self-promotion Apology Suggest Invitation for a new visit
366	Não gostei mesmo nada. Tudo com um sabor estranhíssimo, mal condimentado, enjoativo. O pad thai então achei das piores experiências gastronómicas de sempre. E costumo gostar de tudo. A não repetir.	Estimada Teresa Belmar da Costa, antes de mais agradecemos a sua visita. Permita-nos informar que todas as avaliações são objeto de análise interna e cada uma merece a nossa maior atenção. Nesse sentido lamentamos que a experiência não tenha sido mais positiva e semelhante à vivida por tantos outros que encontram no SOI um conceito de referência. Ora tendo em conta a situação ímpar aqui descrita pedimos por favor que nos faculte um contacto direto através do e-mail info@soi.pt. É muito importante entendermos com todo o detalhe a circunstância de um episódio menos positivo. Ficamos a aguardar com expectativa pelo seu contacto. Obrigado.	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Request a new contact

367	Uma desilusão! Vim com imensas expectativas ao soi e saí muito desiludida. Cheguei eram 13h30 e o menu não tinha metade das opções. A espera entre cada prato era imensa. Ainda que os pratos fossem bons, não compensa a espera nem o facto de vir com a ideia de comer determinados pratos e não ter praticamente nenhum. Muito nome, pouco eficiente.	Estimada Ritinha Fontemanha agradecemos antes de mais a sua visita. Para a equipa do SOI todas as opiniões são válidas e objeto de análise. Nesse sentido lamentamos que a sua experiência não tenha sido tão positiva e idêntica à de tantos outros Clientes que encontram neste restaurante um conceito cheio de gastronomia e de serviço também. Ora considerando o episódio único e à margem do que temos vindo a proporcionar seria para nós importante entender melhor toda a circunstância. Assim sendo, solicitamos por favor que nos envie um número telefónico para o e-mail info@soi.pt de forma a podermos através do qual contacta-la. Obrigado.	Thanking Promise of change Apology Self-promotion Request a new contact
368	Adoro chegar a um sítio que diz que fecha as 15h30 e que as 15 já não nos servem. Se não querem servir a partir de uma certa hora coloquem os horários corretos senão como eu vamos de propósito e chegamos e não nos atendem. E claramente é das piores experiências que se pode ter.	Estimada Carla Rodrigues, antes de mais agradecemos ter procurado o SOI lamentando que não tenha podido disfrutar da experiência que pretendia ter. Naturalmente que se tratou de um equívoco e como tal permita-nos esclarecer sobre o seguinte. O restaurante está aberto todos os dias ao almoço até às 15h30 no entanto a cozinha encerra às 15h00. A informação pode não ter estado explícita pelo que iremos retificar a situação de forma a torna-la ainda mais perceptível. Aproveitamos a oportunidade para solicitar que nos envie o seu e-mail de forma a podermos contacta-la diretamente. Seria para nós um motivo de satisfação poder recebe-la de novo no SOI. Obrigado e até breve.	Thanking Apology Promise of change Explanation Request a new contact Invitation for a new visit
369	The food took too long to arrive to the table, and when the food come, its almost cold, since i ordered a pork ramen, the ramen came soft already because its been too long inside the soup before serving, the food itself doesnt worth for my waiting of 1 hour and 30 min. And the service is the worst ever seen, see the food ready to serve and just hold it at the window.	Dear Zeng Yi, all opinions are very important to us. The SOI restaurant aims to provide a complete and memorable experience about asian street food. We sincerely regret that your experience was not up to your expectations and suggest that when you return to visit us, ask for our employees help. They will surely recommend you our best. Thank you.	Thanking Self-promotion Apology Suggest Invitation for a new visit
370	Serviço a carecer de grandes melhorias e alterações. De entre o que escolhemos houve bom e mau revelando inconsistência na cozinha. Tudo piorou quando o alarme de incêndio disparou extemporaneamente sendo impossível de o desligar durante 30 minutos. Salvou um pouco a "honra do convento" a decisão de não cobrar nada.	Caro Jose Ruah, agradecemos a sua visita, informando que a opinião dos nossos Clientes é sempre tida em conta e como tal motivo de análise interna. O SOI define-se como um restaurante de comida asiática e como tal implementa sabores típicos dos vários países dessa região. À nossa oferta gastronómica associamos um serviço informal composto por colaboradores atentos, competentes e muito profissionais. Nesse sentido, sugerimos que na próxima visita solicite o auxílio da nossa equipa para que a escolha seja a mais acertada tendo em conta o gosto pessoal e as várias opções da nossa carta. Por fim, informamos que fomos alheios à ativação do sistema de alarme que não se traduziu em nenhum acontecimento extraordinário. Todavia por entendermos o incómodo sonoro - muito inferior ao tempo indicado - optamos por oferecer a refeição aos nossos Clientes. Dito isto, esperamos pela sua próxima visita na certeza de que a experiência será ainda mais positiva. Obrigado.	Thanking Self-promotion Suggest Explanation Invitation for a new visit

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
371	Fui ao almoço, éramos dois e tivemos mesa no momento. O espaço é agradável, não fica demasiado apinhado, e o atendimento é relativamente competente. No entanto, a comida foi decepcionante, o pad Thai de camarão é uma tremenda pratada de massa - saborosa, é certo - com algum tofu e três bons mas muito solitários camarões. Pelo que leio, pode haver outros a experimentar, mas não fiquei com vontade de voltar.	Estimado Rui Gomes, antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários são importantes e objeto de análise. Ficamos muito satisfeitos pela observação que é feita ao nosso espaço. Todavia, gostávamos de o ter surpreendido ainda mais a nível gastronómico tal como acontece com tantos outros clientes. Nesse sentido, estamos certos que a próxima visita será ainda mais positiva, recomendamos que se aconselhe com a nossa equipa para lhe podermos apresentar alguns dos nossos pratos mais especiais. Obrigado e até breve!	Thanking Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit Suggest
372	Tive uma má experiência neste restaurante somente devido ao staff. Desde esperar 40 minutos pelas entradas porque um dos empregados se esqueceu de entregar os pedidos, até ter de esperar novamente 15 minutos pela conta que já tínhamos pedido porque se esqueceram novamente. A música estava muito alta e, na minha opinião, contrastava com o ambiente do espaço. O que realmente safou esta experiência foram as entradas, mesmo que tardias, as Korean Chicken Wings e Bao de pato.	Cara Margarida Candan, lamentamos o lapso descrito. Para a equipa do SOI todos os comentários são importantes e objeto de análise. Permita-nos referir que a situação retratada em nada corresponde à identidade do nosso restaurante. Dito isto, gostaríamos de continuar a receber a sua visita. Estamos certos que a próxima passagem pelo SOI ficará marcada por argumentos mais positivos. Aguardamos com expectativa. Obrigado	Apology Thanking Promise of change Invitation for a new visit
373	A comida boa mas muita desorganização. Esqueceram-se de dois dos meus pratos. Já a minha namorada tinha acabado o seu quando chegaram os meus.	Caro João Dias, agradecemos antes de mais a sua visita. Lamentamos o sucedido, é certo que esta situação não representa o dia-a-dia do SOI e estamos convictos que a próxima visita será uma experiência muito mais positiva. Obrigado e até breve.	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit

374	A comida é boa, nada de extraordinária mas também não é má. O problema sério deste espaço é o péssimo serviço que oferece!!!!!! Desde a chefe de sala que tem uma atitude displicente, aos funcionários que estão perdidos, a culminar no chef/cozinhaque serve as entradas depois de todos os pratos principais e acompanhamentos serem servidos, e não produz os pratos ao mesmo tempo (o bao foi terminado 10 minutos antes dos restantes pratos!).	Cara Marta Montez, antes de mais agradecemos a sua visita ao SOI. Para a nossa equipa todos os comentários são importantes. Permita-nos referir que lamentamos profundamente que a sua experiência não tenha sido tão agradável como a de tantos outros clientes. Estamos certos ao dia de hoje que a experiência aqui relatada se trata de uma situação ímpar. Trabalhamos todos os dias para o principal objectivo: proporcionar uma excelente experiência gastronómica, aliada a um serviço que a isso corresponda. Esperamos que nos dê outra oportunidade e nos visite novamente. Garantidamente será mais positivo. Muito obrigado e até breve.	Thanking Apology Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit
375	Muito aquém das expectativas, infelizmente. O staff era pouco profissional, com preferência evidente por clientes estrangeiros. Depois de utilizarmos o Zomato Gold, o desconto não foi aplicado corretamente e o membro do staff que nos atendeu, recusou se a ler os termos na app para o aplicar. Quanto à comida, não sendo incrível, também não era má, mas para o preço deixou a desejar.	Caro Guilherme Tavares, lamentamos o lapso descrito. Para a equipa do SOI o mais importante é proporcionar uma excelente experiência tanto a nível gastronómico como de serviço. Lamentamos sinceramente que tal não tenha acontecido. Todavia, gostaríamos de continuar a receber a sua visita. Estamos certos que a próxima passagem pelo SOI será uma experiência mais positiva. Aguardamos com expectativa. Obrigado	Apology Self-promotion Invitation for a new visit
376	Bom ambiente. Comida muito medíocre. Serviço terrível, esqueceram se do pedido durante meia hora. Não vale a pena, existem muito melhores asiáticos em Lisboa.	Cara Catarina Soares, antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários são importantes e objeto de análise. Permita-nos referir que o mais importante é sempre proporcionar uma excelente experiência gastronómica e de serviço. É esta a verdadeira identidade do SOI e aquela que acreditamos ter. Aguardamos com expectativa a sua próxima visita que será com certeza mais positiva. Até breve.	Thanking Self-promotion Invitation for a new visit
377	Nem sei bem se hei-de começar pelo facto de nos terem deixado à porta e não nos receberem, de nos terem deixado com as ementas uma eternidade e não virem ter connosco para o pedido, ou de termos ficado imenso tempo à espera da comida e ainda mais das bebidas... sim, as bebidas chegaram depois da comida e não vieram todas... Também não percebo de que serve pedir entradas se chegam ao mesmo tempo que o prato principal? A comida é boa sim mas não achámos espectacular.... muito menos para o preço que se paga... O serviço é péssimo e os empregados quando tentam ser engraçadinhos tornam-se apenas rudes... por exemplo quando nos perguntaram se já tínhamos pago o jantar como se quissem correr connosco do restaurante! Cereja no topo do bolo foi quando se "esqueceram" de leur no troco final... Fomos com base nas boas reviews que o restaurante tinha mas é seguro que não voltamos!	Cara Joana Fonseca, antes de mais agradecemos muito a sua visita e comentário detalhado. Permita-nos referir que para o SOI, o mais importante é proporcionar uma excelente experiência em todos os aspetos e lamentamos que tal não tenha acontecido. Acreditamos que a próxima visita será mais positiva. Aguardamos o seu regresso. Obrigado e até breve.	Thanking Self-promotion Apology Invitation for a new visit
378	Não gostei. Falei com a empregada e disse que era muito sensível a picante e ela mesmo assim recomendou me comer um prato que tinha picante mas não era muito picante e não se sentia. Foi intragável quase não consegui comer. Não recomendo o prato de udon de caranguejo para quem não tolera bem picante.	Estimada Raquel Rijo, antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todas as opiniões são importantes e como tal, objeto de análise. Nesse sentido lamentamos sinceramente que a sua experiência no nosso restaurante não tenha ficado marcada por argumentos positivos. Estamos certos que o episódio aqui relatado se tratou de uma situação atípica no dia-a-dia do SOI. Nesse sentido, e para que possamos entender melhor o sucedido, solicitamos por favor que nos contacte através do e-mail: info@soi.pt deixando-nos ainda o seu contacto. Aguardamos com expectativa. Obrigado e até breve.	Thanking Apology Promise of change Request a new contact
379	Depois de alguns minutos espedada à porta porque ninguém nos queria receber, começamos esta experiência com a estrela da noite: bao de camarão. Pão muito fofinho, com um molho delicioso. E ficamos por aqui. O tom kha gai é terrível: quem teve a ideia de encher, sim, encher aquilo de ervas que parecem azedas? E todo aquele leite de coco quente não resulta com a galanga. O jungle curry (aqui sim, o leite de coco é ponderado) passa despercebido, com conteúdo cortado grosseiramente, onde nada sobressai. Se calhar foram más escolhas de pratos. Se calhar, não deviam ter pratos maus na ementa.	Cara Andreia F, antes de mais agradecemos a sua visita e o seu comentário. Valorizamos o feedback dos nossos clientes, todos os comentários recebidos são objecto de análise. Lamentamos que a sua experiência gastronómica não tenha ido de encontro às suas expectativas. No entanto, podemos garantir que os nossos pratos são seleccionados pelo nosso Chef que é especialista em cozinha Asiática e que confecciona os pratos de acordo com as características de cada país. Neste caso, quando traz o Tom Kha Gai para a nossa carta tem como objectivo de apresentar este produto como "um prato que tem sabores e fragrâncias muito aromáticas e refrescantes derivado do galanga, manjerição Tailandês e coentros que contrabalança com o leite de coco que dá corpo ao prato". Estamos certos que a próxima passagem pelo nosso restaurante ficará marcada por outros argumentos. Venha provar as estrelas da nossa carta como as Korean Chicken Wings, Porco Pok Pok ou o Pad Thai de Frango. Até Breve!	Thanking Apology Self-promotion Invitation for a new visit Suggest
380	Um restaurante asiático, mais um. Quanto a mim, não justifica o valor que se paga. Nada é mau, nada é bom. É tudo mais ou menos. Como tenho vindo a constatar ultimamente nos orientais que abrem por Lisboa, a comida é toda açucarada, provavelmente pelo uso e abuso dos molhos e temperos pre preparados que se compram nos supermercados orientais. E é pena. Fica tudo igual... Fomos 6, provamos imensas coisas, tirei fotos, mas não consigo fazer o upload delas. A plataforma Zomato está a falhar imenso. Quanto ao restaurante, lamento mas não o posso aconselhar e creio que não voltarei.	Caro Brainox Marques antes de mais agradecemos a sua visita. Permita-nos informar que para a equipa do SOI todos os comentários são válidos e objeto de análise interna. Nesse sentido lamentamos que a sua experiência não tenha sido idêntica à de tantos outros Clientes que consideram o SOI um restaurante de referência na cozinha asiática de rua. Nesse sentido gostaríamos que regressasse ao SOI pois estamos certos que ficaria marcada por aquilo que é o dia-a-dia do nosso restaurante i.e. uma experiência repleta de gastronomia e de serviço também. A nossa equipa está como sempre disponível para o receber. Obrigado e até breve!	Thanking Apology Self-promotion Invitation for a new visit

381	<p>Não gostei. Não sei se tive azar e apanhei o staff todo num "mau dia" mas o que mais me desiluiu aqui foi mesmo o serviço. Fui numa terça à noite e o restaurante estava quase vazio. Entrei com o meu namorado e logo aí a recepção que nos fizeram foi meio estranha. Demoraram um bom tempo até nos virem atender (não estavam ocupados mas decidiram ficar só a olhar para nós) e o empregado que finalmente veio ter connosco (com um ar de quem não queria muito mas que lá tinha que ser) disse-nos para "ficarmos à vontade" no que dizia respeito a escolhermos uma mesa. Afinal não podíamos estar assim tão à vontade visto que quando escolhemos a primeira mesa a resposta foi: "ah esta não pode ser." a segunda: "ah esta também não pode ser." Seria melhor se nos tivessem indicado uma mesa logo de início em vez de estarmos ali a saltitar de uma para outra. Mas tudo bem, estávamos ali para experimentar a comida. Pedimos Spring Rolls como entrada. Bons, nada a apontar, só achei a quantidade pequena para o preço que praticam. Mas neste tipo de restaurante que agora está na moda até é o normal. Como prato principal pedi o Pork Ramen e fiquei super desiludida! Já comi muito ramen na Ásia e até aqui em vários sítios de Lisboa e posso dizer que este foi o pior que comi até hoje! Super enjoativo, o ovo tinha um sabor e uma consistência estranha (não me pareceu que estivesse muito bom para se comer) e foi a primeira vez que não comi um ramen até ao fim. Valeu pela experiência mas não é de repetir.</p>	<p>Estimada Inês, Obrigado antes de mais pela visita. Permita-nos informar que é com desagrado que verificamos a pontuação inferior e o testemunho menos positivo a refletir a sua passagem pelo SOI. A equipa do SOI lamenta que tal tenha sucedido. Estamos certos que se tratou de um conjunto de acontecimentos sem paralelo e como tal não representativo do dia-a-dia do SOI. Gostaríamos muito sinceramente de voltar a receber a sua visita e dessa forma poder experimentar a verdadeira identidade do SOI ou seja uma experiência repleta de gastronomia e de serviço também. Aguardamos com expectativa. Obrigado.</p>	<p>Thanking Express feeling Apology Promise of change Invitation for a new visit</p>
382	<p>Espaço agradável e inserido no centro de Lisboa. Beneficia de ter o parque de estacionamento subterrâneo do time out mercado da ribeira. De forma geral, não é um restaurante com uma comida saborosa e rica em especiarias como é típico da comida oriental. O ramen (provei o de pato) não sabe de todo a um caldo apurado que é essencial infelizmente, soube apenas a miso e sal, o que cortava todos os outros sabores. As chicken wings valem a pena. O serviço de mesa é simpático e atencioso mas houve muita confusão com os pedidos, incluindo 5 pratos eu chegarem 30 minutos depois do primeiro.</p>	<p>Caro Renato, antes de mais agradecemos a sua visita . É para nós muito importante obter o feedback dos nossos Clientes. O nosso principal objetivo é proporcionar uma experiência completa tanto a nível gastronómico como de serviço também. Nesse sentido alegra-nos que no global a passagem pelo SOI tenha sido positiva. Todavia gostaríamos que tivesse "sentido" o fator surpresa - elemento que tem sido cada vez mais destacado pelos nossos Clientes. Acreditamos sinceramente que a próxima visita será ainda melhor tanto a nível gastronómico como de serviço também. Dito isto, seria para nós um motivo extra de satisfação receber de novo a sua visita. Ficaremos a aguardar. Obrigado e até breve.</p>	<p>Thanking Self-promotion Express feeling Invitation for a new visit</p>
383	<p>Infelizmente fiquei mesmo desiludida! O pad thai era muito mau, super enjoativos e os noodles estavam demasiado cozidos. O outro prato era de caranguejo e era super picante é enjoativo. A sobremesa era leve mas nada de especial. Não gostei</p>	<p>Estimada Maria Inês, antes de mais agradecemos a sua visita . É para nós muito importante obter o feedback dos nossos Clientes. O nosso principal objetivo é proporcionar uma experiência completa tanto a nível gastronómico como de serviço também. Nesse sentido lamentamos que a experiência não tenha sido mais positiva e idêntica à de outros tantos Clientes. A equipa do SOI gostaria que tivesse "sentido" o fator surpresa. Acreditamos sinceramente que a próxima visita será melhor tanto a nível gastronómico como de serviço também. Dito isto, seria para nós um motivo extra de satisfação receber de novo a sua visita. Ficaremos a aguardar. Obrigado e até breve.</p>	<p>Thanking Self-promotion Apology Invitation for a new visit</p>
384	<p>Sítio giro. Apenas. Entrada boa, comemos money bags. Pratos principais péssimos. O pior pad Thai que comi na vida. Já estive na Ásia e o SOI foi uma desilusão. Há restaurantes asiáticos melhores aqui em Lisboa. Nós não conseguimos comer tudo. Estava enjoativo. A música não combina de todo como espaço. Sobremesa boa - Lemon Grass Brulle. Estou cheia de fome. Se tivesse conseguido comer tudo não estaria. Empregados simpáticos.</p>	<p>Estimada Marta, agradecemos a sua visita informando que todas as opiniões merecem a nossa atenção. Naturalmente que lamentamos que a sua passagem pelo SOI não tenha sido mais positiva e idêntica à de tantos outros Clientes. Permita-nos informar que existem vários pratos na carta do SOI que estão entre os preferidos dos nossos Clientes. Entre eles encontram-se os três Pad Thai - camarão, frango e vegetais. Nesse sentido estamos certos que a situação aqui relatada não corresponde à oferta do nosso dia-a-dia e como tal iremos analisar o que possa ter acontecido. Acrescenta-se ainda que teria sido muito positivo se o episódio tivesse sido transmitido à nossa equipa de sala. Nessa circunstância teríamos de imediato resolvida a situação. Nunca é de mais concordar que os Money Bags e o Lemon Grass são sempre uma excelente forma de começar e terminar uma refeição no SOI. Dito isto, seria um motivo de satisfação receber de novo a sua visita. Se assim for pedimos por favor que solicite o auxílio da nossa equipa de sala. Estamos certos que será uma experiência mais positiva. Aguardamos com expectativa. Obrigado e até breve.</p>	<p>Thanking Apology Self-promotion Promise of change Suggest Invitation for a new visit</p>
385	<p>O espaço é bacana, e os empregados tentam ser simpáticos, mas para por aí. Fui jantar ao SOI com minha namorada, e somos ambos apreciadores da culinária oriental. Ela pediu um Pad Thai, seu prato preferido, que não estava nada de especial. Porém, a decepção foi com o meu Udon de Caranguejo que não tinha caranguejo, veio com camarões no lugar (no menu não consta que o prato leva camarões). Informe ao empregado de mesa que nos atendeu, ele disse que o prato estava de fato com um aspecto diferente do habitual e o levou de volta para a cozinha. Retornou com o mesmo prato e a desculpa de que não se notava o caranguejo porque tinha cozinhado demais, passado do ponto e por isso esfarelou, ou melhor, desintegrou. Fosse este o caso, daria no mínimo para notar o sabor e os "farelos" de caranguejo (já comi MUITO caranguejo na minha vida). Além disso, se fosse o caso do cozimento ter corrido mal, creio que o mais correto seria cozinhar nova carne de caranguejo e servir o prato de acordo com o padrão. Por fim, o empregado que até então tinha nos atendido de forma simpática, disse, de forma não menos simpática, que "podia ser pior se fosse outra pessoa no meu lugar", sugerindo que podia ser um crítico</p>	<p>Caro Matheus Forain, antes de mais agradecemos a sua visita. Permita-nos informar que todos os pratos no SOI são confeccionados com os melhores e mais frescos produtos do mercado. Para além disso, as referências gastronómicas são inspiradas nas receitas originais dos países asiáticos representados na nossa carta. Dito isto, lamentamos que o Pad Thai não tenha estado à altura das expectativas. Estamos certos que se tratou de uma situação sem paralelo uma vez que este é um dos pratos de maior sucesso junto dos nossos Clientes. Entre outros tantos, o Udon de Caranguejo é igualmente um prato muito bem sucedido. É composto por carne de caranguejo salteada com massa udon, cogumelos shimeji e molho kimuchi. Acontece que a carne de caranguejo quando cozinhada é integrada com os restantes ingredientes e como tal pode não ser tão visível. Todavia a proteína está lá e é bastante perceptível pelo sabor. Mas obviamente que o mais importante é a satisfação final do Cliente e como tal iremos verificar esta situação no sentido de melhorar ainda mais a apresentação do prato. Dito isto, seria para toda a equipa um motivo extra de satisfação receber de novo a sua visita. Estamos certos de que será uma</p>	<p>Thanking Self-promotion Apology Promise of change Explanation Invitation for a new visit</p>

	gastronômico no meu lugar e dando a entender que alguns clientes são mais importantes que outros.	passagem muito mais positiva. Para tal estaremos à sua espera para o acompanhar e aconselhar durante toda a refeição. Obrigado e até breve.	
386	Started out as a promising experience with a friendly waiter. Staff took a while to take our order. Food is ok, but it is overpriced. You can find this type of food in other places. Perhaps we caught ourselves in a shift turnover because as soon as the friendly waiter left, the service went seriously downhill from there. Having one of the staff members handling the POS turn his back at least twice when we asked what was going on with service taking so long and ignore our calls to the table. The place is not large, but the staff clearly is struggling to be empathetic. With three people behind the counter and at least three in the kitchen. This is Lisbon, not any other european country. Hopefully Management will look into this and provide the tools for the staff to better their social tools and skills. No food experience survives an unpleasant (rude) service.	Dear Van, all opinions are very important to us and our team will analyse your review. Let us inform that SOI restaurant aims to provide a nice experience about Asian Street Food. We are also focus on giving a very complete service to our costumers. This is our daily goal. So we apologize if your experience was not up to your expectations. If you want please contact us by e-mail - info@soi.pt - and tell us more details. You can be sure that your next experience at SOI will be more positive. We sincerely hope to see you again soon. Thank you.	Thanking Promise of change Self-promotion Apology Request a new contact Invitation for a new visit
387	DESILUSÃO Esperamos 1 hora para que a comida chegasse à mesa e quando chegou, o acompanhamento veio primeiro que as entradas então quando o prato principal chegou já estava o acompanhamento frio. O Ramen de porco estava muito mau, sem qualquer sabor, o pad Thai era bom mas nada de especial, tal como os spring rolls e a pannacotta de cheesecake. No fim não fiquei satisfeita e ainda paguei um valor que não era de todo justo. Não volto a repetir a experiência.	Estimada Beatriz, antes de mais agradecemos a sua visita. Permita-nos informar que é objetivo de toda a equipa ir ao encontro e de preferência superar as expetativas dos nossos Clientes. Nesse sentido, lamentamos que a sua passagem pelo SOI não tenha sido idêntica à de tantos outros Clientes que encontram neste espaço uma referência da cozinha asiática em Lisboa. Estamos certos que episódio aqui descrito não corresponde ao dia-a-dia do nosso restaurante. Nesse sentido estamos convictos que a próxima visita será mais completa tanto a nível gastronómico como de serviço também. Caso assim seja, não hesite em solicitar o auxílio dos nossos colaboradores de sala que estão preparados para aconselhar na melhor escolha - aquela que a irá surpreender. Até breve.	Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit Suggest
388	Ouvi falar muito bem do SOI e decidi arriscar. Pedi de entrada os money bag que honestamente não achei muita piada. De prato principal pedi o Pad Thai que ficou mesmo muito aquém (isto talvez por já ter provado outros que estão completamente noutra patamar e gosto muito de um bom Pad Thai). Parecia que os ingredientes não tinham muita ligação, como se os tivessem apenas posto no prato directamente da embalagem, mas são opiniões. O espaço é bastante giro, o atendimento simpático, mas fica por aí, talvez por terem sabores peculiares mas não fiquei fã de todo.	Estimada Cliente, antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI é sempre importante obter o feedback dos nossos Clientes. Como tal analisamos internamente todos os comentários de forma a podermos continuar a melhorar ainda mais. Dito isto permita-nos informar que lamentamos que a sua passagem pelo SOI não tenha sido mais positiva e idêntica á de tantos outros Clientes. Estamos certos que se tratou de um registo sem correspondência ao dia-a-dia do nosso restaurante. Como tal seria para nós um motivo extra de satisfação receber de novo a sua visita e desta forma comprovar a nossa verdadeira identidade i.e. uma experiência repleta dos verdadeiros sabores asiáticos. Aguardamos com expetativa. Até breve.	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
389	Tive curiosidade de experimentar o Soi porque adoro comida asiática. Pedimos uma entrada os Money Bags que estavam muito bons. A massa e a fritura estavam no ponto, crocante e estaladiço, o recheio de cogumelos era muito subtil e sentia-se o sabor do vegetal e o molho de tamarino a acompanhar era uma delicia. Preço qualidade bom. Infelizmente ficamos muito desiludidos com o prato principal. Pedimos Devil Curry. O tempero e sabor do molho era excepcional, mas os ingredientes que comonham o resto do prato com cogumelos, carne de vaca e courgette e tomate Cherri estavam mal confeccionados tecnicamente. A carne eram 5 pedacinhos com menos de 2x1cm, de carne de muito mal qualidade, com veios gordura e aponevroses de tendões (de uma peça para cozer e fazer caldo de carne), rijos por falta de cozedura suficiente, sem paladar absolutamente nenhum. Deixei 2 no prato dos 5 porque era um horror. O resto dos vegetais a acompanhar estavam muito crus, e a quantidade era muito escassa... mas foi o único que ainda se aproveitou do prato. Este prato teve um valor de 15 eur. O arroz branco aromatizado que o acompanhava estava cozido em demasia encontrando-se quase frio e de grão aberto. O aroma e sabor eram bons, mas não um agradável arroz de comer que fosse devidamente confeccionado por um profissional de cozinha. Pedimos para beber um sumo natural de morango e gengibre que era uma delicia. Total avaliamos que em relação preço qualidade não esteve à altura das expectativas. E pena a má qualidade da confecção da cozinha, a pouca qualidade dos ingredientes e o mal servido que são os pratos principais, embora os sabores sejam muito bons. Saímos com menos 25eur no bolso, sem estar saciados e com uma sensação de experiência grandemente frustrado. O restaurante de resto tem uma decoração linda, um ambiente sonoro fantástico e está bem localizado. Parabéns! O que falta mesmo é investir em pessoal de cozinha qualificado e profissional...	Estimada Ana Rosa, agradecemos antes de mais a sua passagem pelo SOI. É muito importante para a equipa do SOI receber o feedback dos nossos Clientes. Nesse sentido, consideramos todos os comentários e analisamos todas as opiniões mesmo as que não seguem a tendência. Dito isto, lamentamos profundamente que a experiência não tenha sido ainda mais positiva e idêntica à de tantos outros Clientes. Gostaríamos muito de receber uma segunda opinião e nesse sentido de termos a oportunidade de a receber novamente. Estamos certos que encontrará o fator surpresa que a levará a vivenciar uma experiência enriquecedora. Esperamos que aceite o nosso desafio. Obrigado.	Thanking Apology Invitation for a new visit

390	Com reserva ainda demorou 15 minutos a sentar. Muito barulho e serviço demorado. Uns pratos chegaram e outros ficaram tão atrasados que já havia pessoas que tinham acabado a refeição antes de chegarem. Além disso esqueceram-se várias vezes de pedidos. Nada recomendável	Estimada Rita, antes de mais agradecemos a sua visita. Permita-nos informar que para a equipa do SOI todos os comentários são importantes mesmo aqueles que não seguem a tendência. Nesse sentido cada opinião é internamente analisada ao detalhe. Dito isto, lamentamos que a sua experiência não tenha sido tão positiva quanto aquela que diariamente proporcionamos aos nossos Clientes. Estamos certos que o episódio aqui trazido não representa o dia-a-dia do SOI e como tal sugerimos que dê uma segunda oportunidade. Somos convictos de que será uma refeição cheia daquilo que diariamente nos é transmitido pelos nossos Clientes: uma experiência repleta de gastronomia e de serviço. Aceite o nosso desafio. Até breve!	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
391	Apesar do espaço ser muito engraçado e corresponder ao conceito esperado - comida de rua asiática - o resto, infelizmente, fica muito aquém. A música demasiado alta, sobretudo para uma hora de almoço, e que não "jogava" com o espaço/conceito. A comida (2 pratos) demorou mais de 30 minutos quando o restaurante estava a metade da capacidade total e quando chegou deixou muito a desejar. Apesar de ter óptimo aspecto e estar bem servida, no pad thai o tamarindo dominava qualquer outro sabor, enquanto, pelo contrário, o ramen de pato era demasiado "bland". Ponto mais positivo: o staff. Muito receptivo à crítica e pronto a melhorar.	Estimada Sara Magno, antes de mais agradecemos a sua visita ao restaurante SOI. É para nós muito importante obter o feedback dos nossos Clientes. Como tal consideramos e analisamos todas as críticas mesmo aquelas que são excecionais e não seguem a tendência manifestada neste fórum pela grande maioria dos nossos Clientes. Nesse sentido será para nós muito importante entender com pormenor as circunstâncias que aqui descreve por considerarmos ímpares e como tal merecerem a nossa maior atenção. Dito isto, caso exista disponibilidade pedimos o favor de nos enviar por e-mail através da endereço info@soi.pt o relato detalhado do decurso da sua refeição. Caso prefira poderá igualmente disponibilizar-nos pelo mesmo meio um número de telefone direto de forma a facilitar o nosso contacto. Na esperança da sua melhor compreensão, aceite os nossos melhores cumprimentos. Obrigado.	Thanking Promise of change Request a new contact
392	Espaço agradável na medida do possível, com os famosos "candeeiros" que pouco iluminam mas que compensam com a quantidade de pó neles acumulado. Serviço descuidado e demasiado demoroso. Inicialmente o prato parecia bom (Pad Thai de camarão), boa proporção e disposição dos ingredientes. Após degustação tudo mudou, para pior. O tempero era excessivo o que dava "peso" à massa. Demasiado enjoativo e espesso. Massa esta que tal como o camarão estavam perfeitamente cozinhados. Pode ter sido apenas uma má convergência de fatores, mas provavelmente não irei voltar.	Caro André, antes de mais agradecemos a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários são importantes mesmo os que não seguem a tendência de opinião. Nesse sentido analisamos o seu testemunho e lamentamos profundamente que a sua experiência não tenha sido idêntica à que diariamente nos é transmitida neste fórum por tantos outros Clientes. Nesse sentido gostaríamos que nos desse uma segunda oportunidade. Estamos convictos que a próxima visita ficará marcada por uma experiência muito enriquecedora, tanto a nível gastronómico como de serviço também. A nossa equipa está preparada e disponível para o auxiliar de forma a surpreende-lo. Aceite o desafio. Até breve.	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit
393	Banal, sem nada de novo a acrescentar, um pseudo ar industrial para mascarar o que aí vem tanto para o palato como ao "preçário", staff bastante atencioso e prestável, as porções deixam a desejar, pedimos Angus que parecia uma ponta de um bife cortado.... Mas tudo bem.... É "trendy"....	Caro Bruno, agradecemos a sua passagem pelo SOI. Para a nossa equipa todos os comentários são objeto de análise, mesmo os que não seguem a tendência de opinião. Nesse sentido, alegra-nos que o atendimento tenha preenchido as suas expectativas. Todavia, lamentamos profundamente que a experiência gastronómica não tenha sido idêntica à que diariamente proporcionamos e nos é transmitida por tantos outros Clientes. Estamos certos que da próxima vez a nossa equipa o poderá auxiliar na escolha e dessa forma surpreende-lo. Nesse sentido seria para nós um motivo extra de satisfação que desse uma segunda oportunidade. Gostaríamos de o receber de novo! Aceite o desafio. Até breve.	Thanking Express feeling Apology Promise of change Invitation for a new visit
394	A quantidade das espetadas é ridícula. Para um adulto ficar satisfeito seriam precisas pelo menos 4 doses! O arroz parecia que tinha sido cozinhado durante 8 horas. Quanto ao Pad Thai, não gostei nada. Acabei por não o comer e ninguém perguntou porquê. A cozinha tem um vidro que permite ver o que não desejaríamos ver. Um cozinheiro a abrir uma pacote de plástico de um ingrediente qualquer com... os dentes! Achei um preço demasiado caro para uma qualidade tão baixa. O empregado era simpático.	Caro Gonçalo Martins, agradecemos antes de mais a sua visita. Para a equipa do SOI todos os comentários são importantes mesmo os que não seguem a tendência global dos nossos Clientes. Cada ponto mais ou menos positivo será sempre objeto de análise de forma a melhorarmos ainda mais. Contudo permita-nos informar que o conceito do SOI baseia-se sobretudo na partilha. A ideia é levar à mesa alguns pratos de forma a que a experiência seja mais absoluta. Para além disso utilizamos produtos de elevada qualidade e devidamente selecionados para que o sabor seja sempre fiel às origens. Dito isto esperamos que nos visite novamente pois estamos certos que encontrará outros argumentos mais positivos que preencherão as suas expectativas. Obrigado e até breve.	Thanking Self-promotion Deny problem Invitation for a new visit
395	Trabalho perto do restaurante e já por varias vezes que tenho tentado ir ao restaurante almoçar mas o horário que apresentam na porta (abertura as 12h) nunca corresponde a realidade. Assim, nao tenho conseguido almoçar neste estabelecimento. Hoje decidi ir jantar com o intuito de comer Ramen, no entanto, esta que parece ser a especialidade, nao havia na ementa. Fiquei sem interesse de experimentar este restaurante. Fui vencida pelo cansaço.	Estimada Sofia Almeida antes de mais agradecemos o seu interesse e lamentamos que ainda não tenha experimentado o SOI. Para nós todos os comentários são importantes e como tal objeto de análise. Nesse sentido permita-nos informar que os pratos que constam da carta do SOI estão diariamente disponíveis aos nossos Clientes. Todavia existem pratos típicos da cozinha asiática que exigem uma preparação prévia embora sejam finalizados ao momento. No SOI queremos proporcionar uma experiência genuína e sobretudo de qualidade. Por isso o Ramen é um dos pratos que leva muitas horas a ser preparado e como tal acontece "muito raramente" não estar disponível num determinado momento. Dito isto, gostaríamos de entender melhor a situação e nesse sentido pedimos por favor que nos envie o seu contacto para info@soi.pt. Ficaremos a aguardar. Obrigado.	Thanking Apology Explanation Self-promotion Request a new contact
396	Um restaurante muito bem situado (perto do Mercado da Ribeira), mesas esgotadas, reservas pelos cabelos, decoração simples e engraçada, mas sem muito a dizer. Para restaurante asiático fica muito a desejar, um negócio recente que é mais uma tentativa falhada e que poderá sobreviver pela boa localização. Carta curta, com pouca variedade, preços a cima da média e comida bastante condimentada (mais do que devia ser). Para cereja no topo do bolo, ao pedirmos um frasco de	Estimada Helena Tomé, antes de mais agradecemos a sua visita. Permita-nos informar que registamos a opinião que tal como todas as outras será alvo de análise interna. No entanto, lamentamos que o seu testemunho não esteja em linha com tantos outros, provenientes de Clientes que têm vivenciado e partilhado de forma tão positiva a sua passagem pelo SOI. A cozinha asiática é caracterizada por uma identidade forte onde a textura dos ingredientes e a intensidades dos sabores ocupam um lugar muito próprio. Nesse sentido, e uma vez que somos fiéis à origem do conceito, mantemos o lado genuíno	Thanking Apology Self-promotion Explanation Deny problem Suggest

	soja responderam que o restaurante não trabalha com este molho. Por momentos pensei que estavam a falar comigo em chinês. Há melhores alternativas!	desde a conceção e criação dos pratos. Aliás, é esse o ponto de partida da nossa equipa de Chefs por sua vez muito experiente e profundamente conhecedora da cozinha asiática. Permita-nos ainda acrescentar que a carta do SOI contém cerca de 40 referências dedicadas à cozinha desta região e como tal, sugerimos que na próxima visita solicite o auxílio dos nossos colaboradores de sala que estão disponíveis e preparados para explicar cada prato e aconselhar os mais adequados ao tipo de experimentação que pretende ter. Seria para nós um motivo de satisfação voltar a recebe-la no SOI e estamos certos que da próxima vez a sua visita será ainda mais positiva. Obrigado e até breve.	Invitation for a new visit
397	Decidimos testar este novo restaurante. Fomos abordadas pela empregada, 2 pessoas para almoçar? Sim. Não há mesa. Estão cheias. E as pessoas começaram a comer agora e não sei quanto tempo demoraram. Ok. E ali ao balcão? (Tem 4 cadeiras altas) Não servimos ao balcão. E a esplanada, naquelas mesas? Não servimos na esplanada. Porque? Porque somos só dois a servir na sala e não conseguimos. E naquela mesa de 4, onde estão 2 senhores? Eles estão à espera de alguém? Não, não estão à espera de ninguém mas o patrão não deixa mesmo sentar. Ah, ok. Fica para a próxima... Se quiserem podem sentar-se lá fora e assim que vagar uma mesa chamovos. Obrigado. Fica para a próxima. E é assim que é composta uma equipa de um restaurante que tem tudo para ser "feliz". Não esperamos e não gostamos do funcionamento. Até um dia...que tenhamos paciência! Ontem, domingo, dia 26 de novembro de 2017 voltamos ao restaurante pelas 14h15 e, adivinhem!!! Adivinham o que aconteceu?!? Tal e qual a mesma conversa, desde o balcão, às mesas que estão na rua (esplanada). Nada se alterou!!! Assim só me dão ainda mais razão e vontade de conhecer bons restaurantes com boa política de atendimento!!!	Estimada Isabel Martins, antes de mais agradecemos o seu testemunho, embora lamentando que a experiência não se tenha verificado idêntica a outras tantas que temos vindo a proporcionar aos nossos Clientes. Como tal, solicitamos por favor que nos faculte o seu contacto direto através do seguinte e-mail info@soi.pt de forma a podermos entender com todo o pormenor o episódio que aqui descreve. Permita-nos acrescentar que o nosso objetivo é proporcionar uma experiência completa ao nível gastronómico mas também do serviço que tem de ser sempre exemplar. Dito isto, ficamos agradecidos que nos contacte com a maior brevidade possível. Obrigado.	Thanking Apology Request a new contact Self-promotion

Restaurant: SUD Lisboa; Time Period: July 2017 - January 2020; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
398	1h30 à espera de um bife da vazia matutado (TAGLIATA MATURADA), chegou a mesa completamente queimado.	César Ferreira, agradecemos desde já a sua visita ao nosso Espaço e lamentamos que a sua experiência não tenha corrido como o esperado. Gostaríamos de receber a sua visita novamente para termos a oportunidade de o surpreender pela positiva. Até lá, SUD Lisboa	Thanking Apology Invitation for a new visit
399	Ontem, 19 Horas e apesar de quase vazio na zona da piscina, tive de me levantar para solicitar a Lista Eletrónica. Mais de 15 minutos para levantarem o pedido num atendimento inferior a uma qualquer cervejaria de bairro, tanto na apresentação como na simpatia. 6 € por uma imperial e 10 € por um copo de vinho Divai, cuja garrafa tem um preço de Super-mercado inferior a 6 €, achamos de todo descabido. Depois desta experiência não contamos experimentar o Restaurante.	Obrigado Luís pelo feedback que nos deixa. Antes de mais, gostaríamos de agradecer sua visita lamentando que a mesma não tenha corrido da forma que esperava. Por norma, somos bastante elogiados pela simpatia e disponibilidade e podemos indicar que toda a equipa SUD Lisboa se dedica verdadeiramente para que cada experiência seja única. Acreditamos, por esse motivo, que a situação que relata foi uma exceção e esperamos poder recebê-lo noutra ocasião, na qual acreditamos que sairá positivamente surpreendido. Até lá, a equipa SUD Lisboa.	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit
400	Hoje dia 3 de junho ao jantar tive a pior experiência de mau profissionalismo que me calhou nos meus longos anos de repastos gastronómicos. Neste lugar que se intitula restaurante de referência da nossa cidade, deixaram-me a mim e aos meus convidados ,que para mal dos meus pecados eram colegas estrangeiros, com 1 hora e 15 minutos de espera entre as entradas e os pratos principais. E sem uma única explicação!!! Espantoso. E ainda pior quando por fim serviram os ditos pratos, dois ou três deles dos 7 convivas presentes, tiveram que voltar para trás, pois espantem-se, a comida vinha totalmente fria. E sem uma preocupação da empregada que nos serviu, do “dito” chefe de sala que se sumiu caladamente e de uma gerente do espaço que procurava apresentar desculpas e justificações mas com 1 hora e meia de atraso. E perguntam vocês ‘ofereceram o jantar como se faz em restaurantes de topo de países civilizados? Mas estás a brincar...ofertaram um prato com um sortido de doces e um espumante de baixa qualidade a que chamaram “champanhe “. E diga-se que não deixaram de cobrar as sobremesas anteriormente pedidas antes da generosa oferta. E toma lá 395€ por um jantar de poucas entradas, duas pizzas e três pratos e duas garrafas de vinho branco alentejano. Queres um conselho. Evita pedir algo para deglutir neste espaço dito para comer pois decerto com o tempo de espera morres de fome. Posso dar zero estrelas? Ah, já me esquecia de vos dizer, mas apresentamos reclamação às entidades competentes., mas como pertence ao grupo Sana já calculamos como tudo irá acontecer. Nunca mais.	Obrigado pela disponibilidade em partilhar o seu feedback, Jervis.athougua. Lamentamos que a sua visita não tenha corrido de acordo com as suas expectativas, a situação que relata não corresponde à experiência que pretendemos proporcionar, por esse motivo iremos transmitir o seu comentário à nossa equipa e avaliar o sucedido. Esperamos que possa regressar para que possamos mudar a sua opinião, a equipa SUD Lisboa.	Thanking Apology Promise of change Invitation for a new visit

401	Um local com um ótimo ambiente à primeira vista, porém o requinte no atendimento é inexistente, o que não seria de esperar para um estabelecimento com tão boa classificação! Para nosso espanto, quando nos deparamos com um empregado de mesa que utiliza expressões inapropriadas e ainda é rude e trocista começamos a questionar quais são os requisitos que o estabelecimento detém no recrutamento do seu pessoal, de facto poucos ou nenhuns! Não penso em voltar a frequentar o SUD, por isso, não recomendo também a quem apenas procura beber algo e conversar com os amigos, pois até um empregado "gozão" pode tirar a piada toda ao vosso convívio.	Boa tarde Andreia, Obrigada pela partilha da sua experiência que lamentamos não ter correspondido às suas expectativas. A situação que descreve não retrata o atendimento que pretendemos prestar aos nossos clientes, gostaríamos de averiguar o sucedido e nesse sentido pedimos que nos envie um contacto seu para o email info@sudlisboa.com. Esperamos recebê-la novamente de modo a termos oportunidade de mudar a sua opinião. A equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Request a new contact Invitation for a new visit
402	Eu e as minhas amigas (com idades compreendidas entre os 23 e 25 anos) resolvemos ir ao SUD, que segundo constava era excelente (???) todavia constatámos um atendimento rude, péssimo em suma: execrável. Julgo que a escolha de um staff, marca definitivamente um local e este deixa muito a desejar! Apesar de ainda jovens, somos clientes como quaisquer outros e se é política da casa, lamento que o seja. Uma coisa é certa, jamais recomendarei este lugar e não tenho intenções de voltar (bem como as pessoas que me acompanhavam).	Boa tarde Carolina, Agradecemos a sua visita e lamentamos que a experiência não tenha sido a que desejava. O atendimento que descreve não é o que pretendemos prestar aos nossos clientes, o nosso foco está no cliente e em proporcionar-lhe uma boa experiência desde o primeiro momento no nosso espaço até ao final da visita. De modo averiguar o sucedido, gostaríamos de entrar em contacto consigo, pode enviar-nos por favor um contacto seu para o email info@sudlisboa.com ? Esperamos revê-la numa melhor oportunidade para que possa mudar a sua opinião. A equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Self-promotion Request a new contact Invitation for a new visit
403	Segunda vez que tento vir ao SUD e pela segunda vez que não consegui ser atendido... para um local deste tipo é expectável um serviço premium de atendimento ao cliente e gestão de mesas. No entanto, não existe nenhum dos dois requisitos.	Bom dia João, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua experiência no SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Aconselhamos sempre os nossos clientes a ligarem e reservarem mesa com alguma antecedência, de forma a garantir a mesma. Esperamos que reconsidere uma visita ao nosso espaço num futuro próximo. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Suggest Invitation for a new visit
404	Decidimos ir passar o fim de tarde ao SUD, chegámos à entrada fomos acompanhadas pela hostess até à mesa, que nos perguntou se vínhamos comer ou beber algo, ao que respondemos que vínhamos beber um copo. Ficámos então sentadas uma eternidade à espera do menu, sem exagero uns 45 min, até que chega o menu. Os funcionários por ali andavam sem qualquer lodo, a falar uns com os outros. Pensámos que não demoraria muito até virem tirar o nosso pedido, para surpresa nossa isso não aconteceu, resumindo tivemos 1h30 no SUD e nem comemos nem bebemos porque nem o pedido foram tirar, o pior serviço sempre, desagradadas com a experiência decidimos levantar e ir embora. Mas... A má experiência ainda estava longe de acabar. Quando chegámos ao parque tínhamos os nossos veículos bloqueados por outro veículo que nos impedia de sair, decidimos ir dar uma pequena volta para ver se a pessoa voltava, Mas Nada!!! Quando voltamos só nos restava apitar como se não houvesse amanhã... Mas após 10 min de estar a apitar Nada. Liguei então para a Polícia, quanto para espanto meu veio uma funcionária do SUD retirar o carro! Ridículo. Somos mal recebidas, nem atendidas fomos e no final uma funcionária ainda nos bloqueia o carro, sem ter o cuidado de ir saindo do estabelecimento e ir ver se as pessoas a quem bloqueou o carro queriam sair. Enfim tudo péssimo!!!! Um sítio a NÃO Voltar! E Nem recomendo a ninguém!!! Tínhamos ido sondar o espaço para um futuro jantar negócios, que obviamente já não vai ser no SUD.	Boa tarde Bárbara, Agradecemos os seu comentário e lamentamos a recente experiência no SUD Lisboa. Efetivamente o tempo de espera não é justificável e este não é o serviço que pretendemos prestar aos nossos clientes. Iremos ter o seu comentário em conta de modo a podermos comunicar a situação juntos dos responsáveis de sala nesse dia de modo a que situações semelhantes não voltem a ocorrer. Atendendo ao facto de ter sido uma exceção à regra e que trabalhamos diariamente para melhorar o nosso serviço, esperamos recebê-las novamente em breve de modo a que lhe possamos prestar um bom serviço e mudar a sua opinião relativamente ao SUD Lisboa Terrazza. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit
405	Restaurant with an awesome design and environment. However, I've got my booking lost... booked 2 hours before and after arriving at the restaurant, surprise, they can't find it. Last time...	Hello Bruno, Thanks for reaching back to us. We apologise for misplacing your booking, it could've been a software bug. Usually, even if there is any problem with the reservation, we try and mend it by arranging a table (unless it is completely impossible regarding availability of space). Hope that was the case! Although your booking experience wasn't the best, we hope that you come back again to give us a chance to change your mind. Best regards, SUD Lisboa Team	Thanking Apology Explanation Invitation for a new visit

406	Fui jantar ao SUD ontem (14 de fevereiro) e não tenciono voltar mais. Um preço absurdo para o restaurante que é. Apesar de a decoração do espaço ser agradável, de a vista ser deslumbrante e de os empregados serem simpáticos (ainda que pouco profissionais, pois andam mesmo a correr - não é a andar depressa - pela sala, demoraram 30 minutos a vir buscar a conta e mais 30 a dar o troco e tivemos que chamar a atenção para isso em ambas as situações, senão nem vinham, etc.), falta o essencial: a comida de boa qualidade. Pedimos para prato principal risotto e estava para lá de mau... O arroz estava quase cru e não tinha quase sal nenhum. Qualquer pessoa que tenha comido risotto em sítios que o fazem realmente bem percebe que aquilo não é risotto. Até em centros comerciais já comi melhor, o que é ridículo. Nem sequer pedimos sobremesa, porque tivemos receio que saísse outra pérola... Comemos apenas 1 entrada a dividir por duas pessoas (pelo menos veio muito bem servida, em termos de quantidade, ao contrário do prato principal), risotto para ambos, pão com azeite e 1 limonada cada um. E a conta foi 70 euros, o que não me importo de pagar quando vale a pena e é justo, o que não se aplica aqui. Uma experiência a não repetir, pois claramente trata-se de um estabelecimento que vive apenas e só das aparências e da publicidade em revistas e blogs.	Boa tarde Raquel, Lamentamos que a sua experiência, no dia de S. Valentim, não tenha correspondido às suas expectativas. Pedimos desculpa se o risotto não estava do seu agrado, realmente a cozedura é al dente, algo que apenas estamos habituados na pasta e que os clientes inicialmente estranham. Esperamos que dê uma nova oportunidade ao nosso espaço uma vez que a nossa carta é bastante variada e, entre pastas, carnes, peixes, pizzas e sobremesas, certamente encontrará um prato com o qual se irá identificar. A Equipa SUD Lisboa.	Apology Explanation Invitation for a new visit Self-promotion
407	supostamente não haviam mesas e no entanto grupos de estrangeiros entraram logo de seguida. talvez não desse jeito sentar uma criança.. cheirava a tintas e a humidade. a evitar	Boa tarde Rui, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
408	É a 3a vez que venho cá e possivelmente a última. Começa pela porta " a senhora" nunca sabe quantas mesas vazias possui no 1 piso, nunca sabe quanto tempo de espera temos. Passado um bocado a espera lá temos mesa. Peço um café uma imperial e um carioca de limão, foram é são sempre pelo menos 10 minutos á 20 de espera sendo que conseguem trazer o pedido aos bocados isto tudo só depois de ter de chamar o empregado e perguntar se se tinham esquecido do pedido. Enfim..	Boa tarde Francisco, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu feedback de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação pela qual passou esperamos recebê-lo brevemente no nosso espaço. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
409	Péssima experiência, péssimo atendimento, péssimo profissionalismo de quem gere as reservas. Muito caro para o menu . É pena porque o espaço é muito bonito, com uma vista deslumbrante sobre o rio. Mais vale ir tomar só um cafezinho, embora também caro !	Boa tarde Maria, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
410	Serviço demasiado lento para uma sala que não estava cheia e até há bastantes empregados. E a 3 euros cada café, seria de esperar que fosse servido quente	Boa tarde Susana, Lamentamos a sua recente experiência no SUD Lisboa Terrazza. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço e esperamos recebê-la novamente no nosso espaço. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Apology Thanking Invitation for a new visit
411	Não não não!!! Eu começo a achar que das duas uma, ou as pessoas vão aos sítios só para tirarem uma selfie com hashtag estive aqui. Ou realmente não estão habituadas a serem bem tratadas e acham que só por ser um sítio da moda "até nem me importo". Vou abreviar a história. Fui almoçar ao sud ontem, e estava a decorrer um evento da Mercedes-benz... depois de ter escolhido o prato foi-nos dito que "afinal não será possível. Só podem comer o que está a ser servido no evento", os restos portanto!!! Nem reclamei, só disse que me ia embora. A empregada foi falar com "as chefias" e algum tempo depois autorizaram que me servissem o prato escolhido mas como o mesmo iria demorar a ser confeccionado, eu já não teria tempo. Em momento algum e apesar dos meu pedidos, "as chefias" se dignaram a dar a cara. SHAME ON YOU!!!	Boa tarde, Antes de mais lamentamos o sucedido e as sucessivas falhas de comunicação. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes uma vez que o nosso compromisso é para com a satisfação do mesmo. O atraso no almoço do grupo Mercedes-Benz resultou em atrasos no normal serviço do restaurante e da cozinha o que, por momentos, limitou a disponibilidade da Carta e a celeridade do serviço. O facto de terem oferecido a possibilidade de servir o prato do evento permitia o serviço imediato do mesmo, embora não tivessem possibilidade de escolha além do Filete de Garoupa com espargos em mousse de Topinambour. Lamentamos uma vez mais que não tenha tido uma agradável experiência e esperamos que, apesar de tudo, nos volte a visitar. Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Apology Promise of change Self-promotion Explanation Invitation for a new visit
412	Com uma enorme expectativa sobre o espaço, decidi mais uns amigos ir ao SUD Lisboa num domingo à tarde. Com sol e calor, a ideia de estar num local com uma excelente decoração, vista sobre o Tejo, e cocktails fantásticos parecia perfeita. No entanto, sentimos um enorme desconforto: não nos deixaram entrar no piso superior onde se situa a piscina visto que só abre às 19h (apesar de já lá estarem outros clientes), o espaço exterior só estava disponível para reservas (e completamente vazio, diga-se), com um excelente dia de sol colocaram-nos numa cúpula onde se podia fumar e beber mas não comer, as bebidas só chegaram 30 minutos depois (sendo que apenas tínhamos pedido um cocktail e o resto eram coca colas). Demasiadas regras e burocracias para quem só quer apreciar o espaço, uma boa conversa e desfrutar da vista da cidade.	Bom tarde Ana, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. O piso superior é para uso exclusivo da piscina no período entre as 9h e as 18h. Para proteger a privacidade dos clientes que estão a utilizar a piscina só é permitida a entrada de clientes para o conceito de bar a partir das 19h. A sugestão para clientes que cheguem ao espaço antes das 19h, é utilizar um dos bares no nosso piso inferior. Na zona de Bar Lounge no restaurante apenas se servem bebidas e aperitivos pois temos clientes que chegam ao nosso espaço apenas para um cocktail e deste modo não tiramos capacidade aos restantes espaços de refeições. Esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Suggest Invitation for a new visit

413	Pertensioso, uma grande decepção. Estavam uns 25 graus no exterior, dentro do restaurante cerca de 18, o ar que saía do AC abanava as flores que estão suspensas no tecto. O pior de tudo é que reportamos a situação umas 3 vezes e nada mudou. Demoramos 1 hora a sermos servidos, a comida chegou com excelente apresentação mas por debaixo da posta de garoupa eu tinha no meu prato um fio de plástico azul e o outro prato que tinha sido pedido sem glúten, era também peixe servido em cama de tostas moídas. Não sou profissional de hotelaria, só posso dar a minha opinião como cliente. Fechem as portas, voltem a analisar todos os processos, a dar formação aos funcionários e não queimem mais a vossa imagem	Boa tarde Rita, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Relativamente à temperatura do ar condicionado pedimos desculpa pelo incómodo mas efetivamente, num espaço tão grande e com tantas pessoas por vezes é difícil arranjar um meio termo que agrade a todos. Relativamente ao plástico temos informação que a situação foi rectificada na altura em que foi reportada, no entanto o staff esqueceu-se de fazer nova referência "sem glúten" no novo pedido. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
414	Quem vê de fora acha que está prestes a ter uma experiência memorável. Edifício com linhas modernas, bem decorado e de frente para uma das melhores vistas da cidade. Se lá tivesse ido tomar um café talvez desse um 5, mas como decido almoçar o resultado foi um 1. A falta de transparência e o abuso fizeram com que toda a beleza do espaço e envolvimento desaparecessem... Pedimos um black angus, que servem ao peso, e que veio para a mesa sem passar pela casa de partida - não me apresentaram a peça como é habitual em qualquer outro restaurante. O resultado foi uma peça conforme a imagem, vergonhosa e para ingles ver. No final, adivinhem? Pagámos o osso. 1Kg de osso de black angus por 80€. Reclamámos, mas não serviu de nada - parecia que a conta tinha sido escrita em pedra, completamente inalterável. Obrigada mas não	Boa tarde Catarina, Agradecemos o seu contacto e os elogios ao nosso espaço e lamentamos a sua recente experiência do SUD Lisboa. Efetivamente os nossos colegas da sala deveriam ter explicado em que consiste o Tomahawk de Black Angus uma vez que a peça tem realmente a apresentação que receberam no vosso pedido, sendo que a dimensão do osso por vezes varia ligeiramente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Invitation for a new visit
415	Excelente vista e localização. No entanto, péssima logística com os lugares e com as "regras". Não servem bebidas a quem está de pé quando as mesas todas têm lugares para 8 pessoas e apenas 2 a ocupar. Um péssimo serviço. Não aconselho a não ser vir tirar uma fotografia	Boa tarde Manuel, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Temos sempre em atenção o conforto do cliente. Uma vez que o acesso é permitido por ordem de chegada não podemos impedir que um grupo de menores dimensões se sente num lugar de maior capacidade. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
416	Não posso dar mais pontuação porque não tiveram vontade de me atender. Bem, tentativa de ir almoçar às 14:20 num dia de semana em setembro. Fomos recebidos por uma senhora pouco simpática (que não estava identificada) que nos disse que não tinham mesas disponíveis para almoço. Ficámos surpreendidos pois à nossa frente vimos literalmente dezenas de mesas vazias. Questionámos a senhora que nos disse q estavam todas reservadas. Acho estranho pois na ementa diz que o menu de almoço é até às 15h... de salientar também a falta de disponibilidade da tal senhora em encontrar uma solução para o nosso caso. Por mim está visto. Trata-se de mais um espaço da moda em que a arrogância e o falar de barriga cheia imperam.	Bom dia Miguel, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Temos de facto uma zona de mesas reservadas somente ao consumo de bebidas, compreendemos que possa causar mal entendidos, e por isso pedimos desculpa. Aconselhamos sempre os nossos clientes a ligarem e reservarem mesa com alguma antecedência, de forma a garantir a mesma. Esperamos que reconsidere uma visita ao nosso espaço num futuro próximo. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Suggest Invitation for a new visit
417	Restaurante a não ir / o atendimento das RP's é péssimo, pretensioso e despropositado. Já tive dois episódios que não têm descrição e que passo a relatar: 1- desloquei-me num Domingo de Julho para almoçar o restaurante estava vazio e fui recebido 3 vezes por RP's para me dizerem que não tinham mesas! ESTRANHO!!!! 2- Marquei uma mesa para um almoço do próximo dia 27/08 na passada sexta-feira quando lá me desloquei à noite e no dia seguinte ligam-me a dizer que não tem mesas!!! Será normal? Restaurante a NÃO IR. J Ribeiro	Bom dia José, Agradecemos o seu contacto e lamentamos a sua recente experiência. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Aconselhamos os nossos clientes a fazerem reserva antecipadamente por telefone de forma a garantir mesa. O Restaurante pode parecer estar vazio pois parte do espaço - o bar lounge - está reservado para o serviço de bebidas. Esperamos que efectue nova reserva connosco telefonicamente para que possa mudar a sua opinião e ter uma ótima experiência no espaço SUD Lisboa. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Suggest Invitation for a new visit
418	This was a huge disappointment. Thought they were a 5 star restaurant but i had better service in a little tasca at rush lunch hour. Took 20 minutes to be able to get a look at the menu after waving our arms up. Had to complain twice to get a basic service. We had to keep asking for things for them come and happen. It was like we were disturbing them. Food was ok. But at that price i would like to be treated like a good customer. Or even just like a customer... Bad bad bad service. Even the manager didn't know how to handle the situation. Is that place want to survive? Or just milk the place until it burns down. So so disappointed for our date night. If i could i would give a minus star...	Good afternoon Alex, We appreciate your contact and regret your recent experience of SUD Lisboa has not lived up to expectations. We will take into account your feedback so that we can improve our service, being our commitment to quality and customer satisfaction. We believe our service improves daily so we hope to welcome you again soon in our space so that you have the opportunity to have a better experience. Best regards, SUD Lisboa Team	Standard Reply

419	Fomos no sábado pelas 18h, sem ninguém para nos receber na esplanada por mais de 2 ou 3 minutos decidimos por fim entrar e sentarmo-nos nos sofás da esplanada. Já depois de cerca de 5-7 minutos sentados à espera do atendimento que tardava fomos expulsos, eramos 5 pessoas e fizeram-nos levantar, sem sequer nos indicarem outra mesa ou tentarem com que ficassemos acomodados noutra local do estabelecimento, isto porque alegaram que a mesa estaria previamente reservada. Sem ninguém para nos indicar mesas previamente e SEM QUALQUER sinalização na mesa de que esta estaria reservada acho ridículo terem pedido para sair sem meios modos a cinco clientes dispostos a consumir no local. Era a segunda vez que frequentava o espaço, mas não voltarei mais. Assim que expus a posição a uma das funcionárias (que finalmente apareceu à entrada para receber clientes) apenas me pediu desculpa, sem tentar alguma vez arranjar outro local para nos sentar. Se não querem que os clientes vão até às mesas sem acompanhamento é necessário ter alguém para os receber! É necessário também assinalar mesas reservadas. É necessário também um pouco mais de consideração antes de expulsar um grupo de 5 pessoas. É triste também salientar que estávamos com 2 turistas que ficaram com impressão que nos tinham expulso por parecermos demasiado jovens para gastar dinheiro neste estabelecimento.	Boa tarde Daniela, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo a nossa política expulsar clientes, muito menos sem qualquer justificação. São todos muito bem vindos independentemente da idade. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação pela qual passou esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Deny problem Self-promotion Invitation for a new visit
420	As expectativas eram altas, mas... chegados ao espaço, a uma 2ª, 20hrs e o restaurante vazio. Esperamos que nos atendam (4 pessoas) e espanto dos espantos: Estamos cheios. O restaurante estava vazio! Virámos costas sem vontade de voltar e com vontade de contar o insólito acontecimento a todos os amigos. Muita falta de respeito ou muita soberberia, não sei!)	Bom dia Gonçalo, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. O SUD Lisboa Terrazza encontra-se em fase de soft opening, pelo que estamos a limitar o acesso e o número de reservas disponíveis de modo a garantir a qualidade de serviço, ao longo das próximas semanas iremos aumentar gradualmente a disponibilidade permitindo assim mais reservas. Ainda assim, mesmo após esta fase inicial, aconselhamos sempre os nossos clientes a efetuarem reservas para almoço e jantar com alguma antecedência, daí as minhas colegas à porta lhe terem dado o cartão com o nosso contacto das reservas. Esta informação consta inclusivamente aqui no Zomato, no Facebook e é igualmente uma informação passada pelas minhas colegas do atendimento telefónico. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos que tenha oportunidade de efetuar uma reserva para que possa mudar a sua opinião e ter uma ótima experiência no nosso espaço. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Suggest Invitation for a new visit Self-promotion
421	Espaco unico em lisboa mas com um servico pessimo. Equipe de staff nao se adequa ao espaco de excelencia, falta de comunicacao, arrogancia...	Bom dia José, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
422	Tentei contato e mais informações do estabelecimento através do site, inclusive tentei realizar uma reserva. Não foi possível e não há nenhum aviso de nenhuma forma. Cheguei no dia seguinte (hoje, terça-feira) e foi nos informado que o restaurante está em caráter de soft opening e não aceita mesa nenhuma sem reserva! Logo, deveria ter um aviso do maior tamanho possível no site para que não aconteça um problema desse tipo! Não deveriam declarar o local como aberto se ainda não são capazes de prestar o serviço que oferecem.	Bom dia Luiza, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma boa experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
423	Boa tarde. Só tenho a dar nota NEGATIVA a este espaço. Fui a 1ª vez tomar um drink durante a semana e estive á espera na esplanada 15 a 20m, pelo meu pedido o que não aconteceu só comigo mas com mais clientes. Pedi a lista DUAS VEZES, para ver os pratos para ir jantar no fim de semana, tendo o empregado esquecido. Nota-se falta de profissionalismo e educação, ficando com muita má impressão deste local que espero mude de Gerência em breve ou encerre para não mostrar o que de MAU se faz no nosso país. Foi a primeira e ultima vez que fui a este PÉSSIMO local.	Bom dia Octavio, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
424	Domingo final de tarde, decidimos ir conhecer o SUD e beber um copo ao final de dia, mas foi uma péssima ideia e uma má experiência. Na entrada a Sra que nos recebeu perguntou o que queríamos, informou que não havia mesas cá em baixo, quando a sala estava - 50% ocupada porque as mesas eram para jantar (domingo 18h em Portugal, hora de jantar?) e disse que ia ver se existiam mesas no terraço, quando desceu disse que já estava muita gente para servir bebidas e que ia demorar cerca de 30 minutos, nem sequer deu a sugestão de que podíamos aguardar no espaço inferior e depois subir, com tanta oferta que existe em Lisboa, vale a pena voltar a este espaço?	Bom dia Sílvia, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. O SUD Lisboa Terrazza encontra-se em fase de soft opening nas próximas semanas, pelo que estamos a limitar o acesso e o número de reservas disponíveis de modo a garantir a qualidade de serviço. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit

425	Serviço demasiado lento, esquecer-se da comida e demorou mais que uma hora e meia a comida não e Fresca e o serviço e péssimo. Sente-se que os empregados não estão felizes e estão a fazer um grande favor ao servir o cliente. Não recomendo.	Bom dia Karim, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
426	MUITO CUIDADO, fui beber um copo ao final do dia ao bar da piscina, ficamos encostados ao bar a falar com o sr e entre conversa pedimos a carta para decidirmos o que beber, a carta é um moderno tablet que não funcionava, pedimos a opinião ao sr que prontamente sugeriu um gin tonic, tivemos o cuidado de perguntar o preço dos gins (visto a carta não funcionar) ao que a resposta foi entre os 9 e os 12 euros, devido a boa relação que criamos com o sr deixamos ao seu critério a escolha de 2 gins sabendo que o máximo seria 12 euros cada um. Após bebermos o gin no excelente espaço com uma vista incrível, pedimos a conta para nossa a surpresa fora 31 euros os dois gins, confrontei o empregado pois tinha dito que o máximo eram 12 euros ao que o mesmo responde: "Foram 2 gins premium, mas porque não queres pagar?" Como estava atrasado não consegui escrever no livro de reclamações por isso deixo aqui a nota.	Bom dia António, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
427	Espaço lindo. Linhas fantásticas. Glamour, requinte e elegância. O atendimento fica vários pontos abaixo do espaço, os empregados causam situações constrangedoras onde fomos abordados com a seguinte forma subtil de nos mandarem embora "lamentamos mas o espaço está cheio, podem sentar no nosso lounge mas aqui não pode ser" sem nós termos perguntado o que quer que seja e sem termos dito que nos queríamos sentar que, por acaso, nem queríamos. Além de que o espaço nem estava cheio. Um cheirinho da mentalidade dos porteiros da noite Lisboa dos anos 90...pensava que esse mindset já não existia. Vale pelo espaço.	Bom dia Pedro, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. O SUD Lisboa Terrazza encontra-se em fase de soft opening nas próximas semanas, pelo que estamos a limitar o acesso e o número de reservas disponíveis de modo a garantir a qualidade de serviço. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
428	Comida muito fraquinha. O lugar é maravilhoso, uma vista desafogada..contudo, o que realmente interessa: Comida & Atendimento = FRACO. Preço exorbitante para o que se paga.	Boa tarde Tiago, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
429	Preço demasiado alto para o que se come e qualidade da comida. Uma carne australiana servida com uma MINI MINI porção de salada. Sobremesas horríveis. experimentei 3 e nenhuma vale os 2euros quanto mais os 8/9. Espaço lindo e com uma vista maravilhosa. Empregados com pouca experiência. Comida muito muito fraquinha.	Boa tarde Ana, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
430	Cocktails caríssimos para qualidade mediana. Engano nos pedidos por 2 vezes (Bebidas erradas) Após várias tentativas de pedir a conta aos funcionários, o que finalmente olhou para nós respondeu com "só um bocadinho" e foi-se embora...Tivemos de nos levantar e ir para a caixa para se perceber a mensagem	Boa tarde Sara, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de desfrutar de uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
431	Local lindíssimo, serviço de cozinha péssimo... esperamos horas pelos pratos principais e pela sobremesa...entramos as 1300 e saímos às 1630... pedimos para falar com o gerente, nem quis saber, não se dirigiu à mesa, tivemos de ir nos falar com ele, mas foi o mesmo que falar com uma parede...um curso de relações públicas só lhe faria bem...o risotto de queijo, zero, o bife do lombo esturricado, cheio de gordura, uma vergonha...salvou-se o serviço de mesa, do mais atencioso possível, dadas as circunstâncias. Má experiência, a não voltar!	Boa tarde Nuno, Agradecemos o seu contacto e os elogios ao nosso espaço e lamentamos a sua recente experiência do SUD Lisboa. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes uma vez que o nosso compromisso é para com a satisfação do mesmo. Sabemos que a qualidade dos nossos produtos e serviços melhora a cada dia, graças também ao feedback dos nossos clientes, pelo que esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
432	A real mix of good and bad. We paid 35 euros for entry for the day to the pool and got the most unenthusiastic and slow service I've ever had. The hostess was actually rude and told us to be patient when we waited an hour for 2 beers. We then had lunch which started well, but they brought one wrong main course which was dry and over cooked and they didn't check back, then took 15 mins to bring the bill after asking and 15 mins to let us pay. This place could be so good, if they mastered service.	Good afternoon Ian, We appreciate your contact and regret that your recent experience at SUD Lisboa has not lived up to your expectations. It is not at all the service reference that we want to convey to our customers so we will take into account your comment so that we can improve, being our commitment to quality and customer satisfaction. Despite the unpleasant situation that you've been through we hope to welcome you soon in our space so that you have the opportunity to have a better experience. Best regards, SUD Lisboa Team	Standard Reply

433	Passei, olhei e achei a decoração muito cuidada, descontraída, de cores terra. Achei que devia entrar. Disse à menina da entrada que éramos dois. A mesma referiu: "só tenho mesa daqui a 15min". Fui barrado às 17h de uma tarde soalheira numa esplanada que estava com metade das mesas ocupadas.	Bom dia Rafael, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
434	Empregados pouco simpáticos. Muito desorganizados.. quase 15 min para 3 cafés e uma garrafa de água e tive de reclamar. Imensas pessoas a queixar se do mesmo. Pude reparar em vários a coordenar e poucos a fazer..	Bom dia Luis, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
435	Serviço completamente lento e incompetente. Quando chegámos estivemos 20 minutos à espera que nos viessem perguntar o que queríamos, foi preciso o cliente se levantar e pedir para nos virem fazer o pedido. Quando finalmente pedimos tivemos que esperar mais 25 minutos pelas nossas bebidas e quando o Barmen chega com as nossas bebidas nem sabia distinguir umas das outras e não sabia indicar ao cliente o que era o quê e teve que pedir ao cliente para provar para saber o que estava a beber. No entanto, as bebidas estavam excelentes e o sítio é muito bonito!	Antes de mais, queremos agradecer a disponibilidade em partilhar o seu feedback, Carlota. Lamentamos que a sua experiência não tenha corrido de acordo com as suas expectativas pois a situação que relata não corresponde ao atendimento que pretendemos proporcionar. Iremos transmitir o seu comentário à nossa equipa para que possamos melhorar a experiência e esperamos que possa regressar muito em breve para que consigamos surpreendê-la pela positiva, a equipa SUD Lisboa.	Thanking Apology Promise of change Rectify Invitation for a new visit
436	Excelente posição junto ao Tejo, bonita decoração, cadeiras confortáveis e música ambiente agradável. Menus pretenciosos e injustificadamente caros. Vinho tinto a copo "da casa" rasca. Serviço eficiente mas errático. Resumindo: Fraca relação QUALIDADE/PREÇO, uma experiência a não repetir.	Luis, gostaríamos de agradecer a sua visita e a disponibilidade em partilhar o seu feedback. Lamentamos que, apesar de ter desfrutado do ambiente e do espaço, não tenhamos correspondido às suas expectativas pois trabalhamos diariamente para proporcionar boas experiências a quem nos visita. Acreditamos que seremos capazes de o surpreender positivamente numa próxima visita pelo que esperamos poder recebê-lo em breve. A equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Self-promotion Invitation for a new visit
437	Demasiado caro para os pratos servidos. Relação preço qualidade má. Um espaço excelente, uma decoração interessante. Um serviço péssimo, uma organização medíocre nas reservas e nas recepcionistas. Empregados sem formação para o que pretendem, um restaurante de referência. Ficam os turistas que lá vão uma vez e não voltam.	Boa tarde Francisco, Agradecemos a sua visita e lamentamos que a experiência não tenha correspondido às suas expectativas. Gostaríamos de averiguar o sucedido, nesse sentido, será possível pormenorizar a sua experiência enviando-nos por favor um contacto seu para o email info@sudlisboa.com ? A equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Request a new contact
438	Really nice place with an amazing view although for the kind of service that was brought I was not expecting that kind of pricing... Probably won't be coming back for one of those 15e cocktails.	Good afternoon Frank, Despite the great location, we regret the experience hasn't lived up to your expectations. Our commitment is to provide quality and customer satisfaction, we hope to welcome you again soon so we can have the opportunity to provide a better experience. Best regards, SUD Lisboa Team	Apology Self-promotion Invitation for a new visit
439	A comida não vale o preço , esperava mais do atendimento em si tive de mudar de mesa duas vezes porque não me senti bem em nenhuma das primeiras , tendo eu pedido na reserva com uma semana de antecedência para ser há janela , não cumpriram . O tártaro estava muito bom mas os restantes pratos que pedimos que não tirei foto a todos deixam muito a desejar , o vinho não vinha fresco , no final do jantar depois de termos deixado um valor elevado no restaurante , pedimos para pelo menos visitar o espaço de cima apenas para ver , pois já nos tinham informado que estava cheio , e não nos deixaram , só depois de muita insistência minha e reclamação é que fizeram o "favor " de nos mostrar .	Bom dia, cara Carla. Agradecemos a sua visita e lamentamos que a sua experiência no nosso espaço não tenha correspondido às suas expectativas. Aguardamos em breve a sua visita, na esperança de podermos proporcionar-lhe um melhor serviço. Obrigado. Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Invitation for a new visit
440	Ficou bastante a desejar. A pizza vinha molhada por baixo, o que não se admite em um restaurante que diz ter um forno para pizzas tão bom, o tártaro era muito pouco e as bebidas a mesma coisa. Sem dúvida o espaço é lindíssimo, super bem cuidado mas a comida, que é o principal de um restaurante, deixa bastante a desejar. O atendimento é agradável.	Boa tarde Sra. Nara Fraga. Antes de mais, agradecemos a sua visita ao nosso espaço. Lamentamos que a sua experiência gastronómica não tenha ido ao encontro das suas expectativas. Esperamos voltar a recebê-la em breve, com a mesma qualidade de atendimento que partilhou connosco. Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Invitation for a new visit
441	Vista incrível, um espaço muito agradável, música top, preços práticos são um pouco elevados (copos de vinho de plástico!?!), serviço terrível. Atendimento com esfregona na mão.	Boa tarde. Agradecemos o seu feedback e lamentamos que a sua recente experiência no SUD Lisboa Terrazza não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter o seu comentário em conta de modo a podermos melhorar o serviço e os nossos pratos e esperamos nova visita em breve. A equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Invitation for a new visit

442	O sítio é lindíssimo mas o atendimento deixou muito a desejar. Cerca de 5/7 minutos depois de termos recebido as nossas bebidas, vieram-nos colocar a conta na mesa. Eu e a minha amiga ficámos um pouco confusas, mas tudo bem. Passado um tempinho vem um empregado com o multibanco e nem "bom dia" nem "boa noite", foi logo "é a dinheiro ou cartão?". Obviamente que isto nos caiu muito mal. E porquê, só porque não íamos gastar uma fortuna lá, mais valia mandarem-nos embora? Não entendo a minha amiga já tinha ido lá duas vezes e nunca lhe aconteceu isto. Depois, ao ir embora, tentei perguntar onde era a casa de banho, ao que o empregado me respondeu "pergunte ao meu colega sff". Acabei por descobrir sozinha, mas com o tempo que ele gastou ao dizer "pergunte ao meu colega sff" podia ter dito "ao fundo à esquerda". Enfim.	Bom dia Maria, Agradecemos o seu comentário e lamentamos que a experiência não tenha correspondido às suas expectativas. Não é nossa política mandar os clientes embora, antes pelo contrário. Quando recebemos os clientes desejamos que fiquem para que possam desfrutar do espaço na sua plenitude. Iremos trabalhar para que situações semelhantes não se voltem a repetir e esperamos recebê-la novamente em breve. A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Deny problem Invitation for a new visit
443	Espaço 5*, Serviço 1* Mais de 40 minutos para servirem 2 cervejas e um mojito. As cervejas estavam mortas e o mojito ao nível das bebidas do Cais do Sodré servidas à pressa. Esperava mais, pois o preço assim o diz...	Bom dia Diogo, Lamentamos a sua recente experiência. O que descreve não corresponde ao serviço que pretendemos prestar aos nossos clientes pelo que teremos o seu comentário em conta de modo a que situações semelhantes não se voltem a repetir. A Equipa SUD Lisboa	Apology Thanking Promise of change
444	Final de noite. Zona da piscina: 9,50€ por um Jameson mal servido - estupidamente mal servido - num miserável copo de plástico. Vergonha alheia. Boa noite!	Boa tarde Andreia, Obrigada pelo seu comentário. Lamentamos que a recente experiência não tenha correspondido às suas expectativas. A dose servida é a recomendada (5cl) e até um pouco superior considerando que se tratam de whiskys, aperitivos e licores servidos puros. Quando ao copo, por existir uma piscina no nosso rooftop, por questões de segurança dos nossos clientes é obrigatório por lei que todos os copos/loijas sejam de melamina/acrílico. Todas as bebidas estão devidamente identificadas com os valores respetivos no entanto, e porque os comentários nos nossos clientes são importantes para melhorar o serviço prestado no nosso espaço, passarão igualmente a constar as capitações de cada bebida, dentro destas categorias. Esperamos recebê-la novamente em breve de modo a que lhe possamos proporcionar uma melhor experiência. A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Promise of change Invitation for a new visit
445	Tem um bom ambiente, mas a nível de serviço de pool é muito mau...pedi uma salada e um sumo de laranja e nem passado 30min tive a minha salada e o sumo...e cancelei o pedido, tendo a empregada dado razão com alguma arrogância !!!	Bom dia Mário, Lamentamos a sua recente experiência no SUD Lisboa Terrazza. O serviço que descreve não corresponde ao que pretendemos apresentar aos nossos clientes. Iremos ter o seu comentário em conta de modo a melhorarmos o nosso serviço e garantir que situações semelhantes não voltem a acontecer. Esperamos uma nova visita para que tenha a oportunidade de mudar a sua opinião. Obrigada, A Equipa SUD Lisboa	Apology Thanking Promise of change Invitation for a new visit
446	Decoração muito bem conseguida comida pessima , so experimentei o meu prato , uma simples pasta, que se come em qualquer restaurante normal é inadmissível num restaurante destes servir um esparquete sem gosto nenhum	Boa tarde Margarida, Agradecemos o seu feedback e lamentamos que a comida não tenha estado do seu agrado. Iremos ter o seu comentário de modo a melhorarmos o nosso serviço. Esperamos que dê uma nova oportunidade ao SUD Lisboa Terrazza pois temos a certeza de que sairá com uma opinião diferente. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Invitation for a new visit
447	Do ponto de vista arquitectónico, o SUD é de facto um projecto muito bem conseguido. Bem enquadrado com a paisagem, com o glamour que pretende oferecer, e com uma iluminação rica mas intimista. Apetece "estar", sem dúvida. Infelizmente... a boa experiência termina aí. Domingo à noite, zona de restauração com uma ocupação a rondar os 50%. Enquanto tomávamos um copo no terraço perguntamos pela mesa que previamente reservamos, à hora da suposta reserva. Pediram-nos que esperássemos pois não estava ainda pronta. Ficou 30 min depois. Não me parece razoável. A refeição: os preços praticados obrigam a que a qualidade seja de excelência... nunca imaginei que pudesse ser servido de um arroz de marisco ao invés de um risotto. Inacreditável. Foi claramente o aspecto mais negativo da noite... o que num restaurante quer dizer muito. Aquilo que nunca poderia aceitar num espaço com este pretensiosismo era a falta de qualidade na confecção dos pratos. Atendimento: Enquanto a primeira garrafa de vinho não terminou, registo com especial apreço a "atenciosidade" do colaborador sempre pronto a encher o copo. A mesma atenciosidade desapareceu à medida que nos aproximávamos do final da refeição... foi difícil tomar café por não encontrar colaboradores nas imediações da nossa mesa.. isto depois de já ter assumido que as sobremesas nunca iriam chegar. Apareceram "por magia" quando, após já nos ter sido disponibilizada a conta, termos solicitado que fossem retiradas essas mesmas sobremesas pois não tinham chegado a ser servidas. Poderá ter sido apenas uma noite infeliz mas... pela minha sensibilidade, não creio.	Boa tarde Paulo, Agradecemos o seu comentário e lamentamos a sua experiência no SUD Lisboa Terrazza. Pela sua descrição do sucedido não foi claramente o serviço que pretendemos oferecer aos nossos clientes. O foco da formação do nosso staff prende-se com a qualidade do serviço e a atenção ao cliente pelo que pedimos desculpa por o serviço que lhe foi prestado não correspondido ao nosso standard. Iremos ter em conta o seu feedback de modo a podermos analisar o que poderá ter acontecido e garantir que o mesmo não se volte a repetir. Esperamos por isso que dê uma nova oportunidade ao nosso espaço para que possamos mudar a sua opinião. Até breve, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit
448	Inacreditavelmente mau. Serviço muito abaixo do aceitável - arrogância e desprezo por parte do staff. Muito má relação Preço/qualidade. De resto, a vista é agradável. A vista do Cristo Rei, apesar de bonita, não compensa o resto. Não recomendo.	Bom dia Marta, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a experiência não tenha correspondido às suas expectativas. Não é essa a referência de serviço nem a marca que queremos deixar junto dos nossos clientes pelo que, se achar conveniente, agradeceríamos que nos enviasse um email para info@sudlisboa.com a explicar a sua experiência em detalhe para que possamos corrigir os pontos que não estiveram à altura do nosso standard. Com os melhores cumprimentos,	Thanking Apology Promise of change Request a new contact

449	Já não é a primeira vez que visito o SUD, e sempre que vou lá o serviço é muito demorado, parece que os empregados estão sempre na lua e não decoram os pedidos. Tem um espaço muito giro, mas não é isso que vende ao cliente. Tinha tudo para ser um ótimo restaurante. O preço é muito caro para a pouca qualidade da comida.	Boa tarde Josy, Lamentamos que as suas experiências no SUD Lisboa Terrazza não tenham correspondido às suas expectativas. Trabalhamos diariamente para melhorar o nosso serviço e teremos o seu comentário em conta para nos ajudar nesse processo. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Apology Self-promotion Thanking
450	Sinceramente é um espaço que em nada me impressiona. Fui lá duas vezes e das duas acho que deixa muito a desejar. A principal falha é mesmo a falta de vontade por parte dos empregados: das duas vezes que me desloquei a este espaço (que em termos de decoração e vista é realmente acima da média), éramos um grupo relativamente grande. Da primeira vez, apenas nos informaram que seria impossível juntar mais alguma cadeira da segunda... além de nos voltarem a informar que era impossível juntar alguma cadeira, sofá ou algo onde todos nos pudéssemos sentar confortavelmente (apesar de a esplanada estar relativamente vazia), ainda nos disseram que sendo um grupo grande devíamos ter informado quantos íamos ser quando chegámos (o cliente vai beber um copo a algum lado e tem de informar proactivamente quantos somos? Nunca vi tal coisa em espaço algum) e o funcionário ainda nos disse que como éramos muitos já não conseguia chegar como devia de ser ao frapê do vinho.. não entendo sinceramente esta lógica. Quando a última pessoa chegou, o mesmo funcionário dirigiu-se à nossa mesa, contou-nos e disse-nos que tínhamos chegado ao limite da caução (nesta altura eu já nem sabia se havia de rir ou chorar.. caução?) e que se chegasse mais alguém tínhamos de ir lá para baixo, mas ainda nos deu uma ótima sugestão: a não ser que não se importem de ficar separados (sinceramente, acho que já não obtive resposta). Por tudo isto, acho que é um espaço que não vale o preço, compreendo as regras que possam existir mas acho que deve de existir um esforço para facilitar a “vida” aos clientes ou, na falta desta possibilidade, explicar o porquê de uma forma um pouco mais adequada.	Bom dia Sara, Obrigada pelo seu comentário. A situação que nos reporta é de lamentar pois esse não é o serviço que pretendemos apresentar aos nossos clientes e certamente houveram alguns mal entendidos da parte do nosso staff. No nosso restaurante, mesmo para serviço de bar, todos os clientes deverão estar sentados pois não temos serviço de balcão e, dada a disposição e a afluência ao espaço, nem sempre conseguimos acomodar um grupo grande na mesma mesa. No entanto, tentamos sempre arranjar a melhor solução para que o cliente se sinta confortável e nós possamos prestar um serviço de qualidade. A caução que foi comentada apenas é aplicável para reservas de grupos superiores a 10 pessoas para o período de almoço ou jantar uma vez que não fazemos reservas para bar, esplanada ou para o piso superior. Mais uma vez lamentamos que a informação não lhe tenha sido passada corretamente. Esperamos que, apesar das últimas experiências não terem correspondido às expectativas, nos volte a visitar para que possamos ter mais uma oportunidade de mudarmos a sua opinião. A Equipa SUD Lisboa	Thanking Promise of change Explanation Apology Invitation for a new visit
451	Espaço bastante agradável e um serviço bastante simpático. Mas a comida deixa muito a desejar e fui servida com um sumo embalado pelo qual paguei os olhos da cara	Boa tarde Migcb, Lamentamos que a sua experiência no SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Esperemos que dê uma nova oportunidade ao nosso espaço para poder mudar a sua opinião. A Equipa SUD Lisboa	Apology Invitation for a new visit
452	Ótimo quando abriu. Quem gere isto tem ideia errada do que está a acontecer. Pensam que é um espaço para elite. Mas na realidade não vejo elite nenhuma lá. Ou pelo menos querem fazer lo. O espaço é bom e tal mas deixa a desejar muitas vezes o atendimento e a própria carta. Aberto o dia todo mas só servem comida como se almoçássemos o dia todo	Boa tarde Rita, Obrigada pelo seu feedback. Lamentamos que a sua experiência não tenha correspondido às suas expectativas. Relativamente à carta teremos novas novidades em breve. Aguarde a chegada do novo menu Lounge, certamente que ficará surpreendida pela positiva. Até breve, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change
453	Serviço super demorado. Demoraram 45min para trazer uma omelete. Esqueceram se de parte do menu do pequeno almoço. Só vale a pena pelas vistas	Bom dia Patrícia, lamentamos que a recente experiência no SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas, efetivamente o atraso comentado não é norma no nosso espaço. Iremos ter com conta o seu comentário de modo a melhorar o nosso serviço e aguardamos nova visita para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. A Equipa SUD Lisboa	Apology Promise of change Thanking Invitation for a new visit
454	Não fiquei de todo impressionada com o Sud. Fui numa tarde de domingo para conhecer o espaço e beber alguma coisa... A decoração está realmente muito gira e o espaço tem uma vista única. Como não havia mesas lá fora, disseram-nos que podíamos ficar no lounge perto do bar. Fomos e pedimos: duas bolas de gelado e um sumo natural. Chegou o gelado. A minha amiga comeu o mesmo e o sumo nem vê-lo! Passados vinte minutos apareceu e sem nenhuma justificação pelo atraso... isso e o empregado chegar ao pé de nós e dizer que não podíamos comer ali, que tinha sido um erro dele mas que “para a próxima já sabem”. Está tudo doido? Então mas eu é que tenho de saber onde posso ou não comer um gelado num restaurante? Enfim... lamentável. Os preços estão realmente inflacionados, mas têm como desculpa uma vista privilegiada. Voltar ou não? Eis a questão...	Boa tarde Mariana, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação pela qual passou esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
455	Apesar da excelente localização, não pode um restaurante cobrar 3,5 euros por um café e ter um serviço tão mau. Os empregados não são disponíveis, não olham para os clientes nem respondem à sua chamada e não trouxeram tudo o que foi pedido.	Bom dia Raquel, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply

456	Localização excelente e espaço muito bem decorado. Tinha tudo para ser perfeito... No entanto, para começar ao chegar à esplanada e nos foi indicada a mesa onde nós deveríamos sentar foi logo pedido que não andássemos de pé (ambiente descontraído e calmo tudo bem, mas somos civilizados e essa indicação era completamente desnecessária). Esperamos 15 minutos que o pedido fosse recolhido, e depois mais 30 minutos até que fosse servido. Pelo meio foi necessário questionar o empregado sobre o que passaria com o pedido para demorar tanto tempo. O preço é completamente absurdo, 3€ por um café expresso?? 4,5€ por um chá??? A estes preços e vem servido em chávenas de plástico?? Staff muito reduzido, demora nos pedidos e preços absurdos. Ao que podemos observar, a sala de baixo teria muito mais staff...sendo que os empregados na parte de cima viam-se aflitos com tantos pedidos. Creio que seja má gerência!!!	Boa tarde João, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Pelo que percebi esteve na zona do Pool Bar, no piso superior. Relativamente às chávenas de plástico aproveito para informar que é obrigatório por lei o serviço ser realizado em suportes cujo material seja acrílico, melanina ou outro plástico, para segurança dos clientes. Caso um prato ou copo caia e se parta não só pode ferir um cliente que esteja descalço ou de chinelos, como também teríamos de fechar o espaço para limpeza não só do chão mas também da própria piscina, que teria de ser esvaziada e limpa para que nenhum pedaço de vidro ficasse "perdido". Sabemos que a qualidade dos nossos serviços melhora a cada dia, graças também ao feedback dos nossos clientes, pelo que esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Invitation for a new visit
457	Nice view but overpriced and the sud sano breakfast was one of the worst I have had. Healthy bread which is actually not healthy, fresh orange juice which is not that fresh and a smothie with low quality yogurt. 11 euros. Really???	Good afternoon Lambros, We appreciate your contact and regret your recent experience of SUD Lisboa has not lived up to expectations. We will take into account your feedback so that we can improve our service, being our commitment to quality and customer satisfaction. We believe our service improves daily so we hope to welcome you again soon in our space so that you have the opportunity to have a better experience. Best regards, SUD Lisboa Team	Standard Reply
458	O lugar é incrível, vista perfeita, no entanto o atendimento deixa demais a desejar. Muito tempo para ser atendido e para servir a mesa. No terraço não se pode beber se não estiver com mesa, não aproveitando o belíssimo espaço e disponibilidade de espreguiçadeiras. Espero que melhore com o tempo e com as críticas aqui levantadas. Precisa ser lapidado!	Bom dia Handreza, Agradecemos o seu comentário e avaliação, só assim conseguimos melhorar e corresponder às expectativas de quem nos visita. Lamentamos que não tenha conseguido usufruir do espaço como desejava. De facto não permitimos o consumo de bebidas sem mesa pois poderia interferir com os clientes que estão sentados e a usufruir da excelente vista sobre o Rio. O nosso compromisso é com a qualidade e satisfação do cliente e esperamos que nos volte a visitar e que tenha uma muito melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
459	Localização extraordinária. A decoração é pretensiosa e as luzes psicadélicas na versão noturna da piscina são inenarráveis. Mas o pior mesmo é aquilo que se petisca na piscina. Muito mau, sem qualquer sabor, seco. As sandes e piadinas estão ao nível da pans & company, sendo que os preços obviamente não são os mesmos. Uma pena!	Bom dia Carla, Agradecemos o tempo que disponibilizou a deixar a sua opinião, só assim podemos melhorar o nosso serviço de forma a satisfazer todos os clientes. Lamentamos que não tenha gostado da decoração e iluminação do espaço e que não tenha ficado satisfeita com o seu pedido. Esperamos mesmo assim que nos volte a visitar, na certeza que terá uma muito melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Invitation for a new visit
460	O espaço é muito giro sem dúvida, MAS coloquem um rooftop onde apenas podemos pedir um bebida se tivermos mesa, caso contrario não nos servem bebida nenhuma!?!?!? Mas que ideia absurda é esta!?!? Durante quantos mais meses vão continuar com esta politica idiota?? Num qualquer rooftop, vou ao bar peço, pago e bebo onde eu quiser, em pé, sentada(se existir espaço vago), enfim como eu quiser... É ridículo esta regra e só afasta os clientes para outros rooftops (existem dezenas por Lisboa)!!	Bom dia Sara, Lamentamos que a sua experiência não tenha estado à altura das suas expectativas. O espaço do rooftop tem lotação limitada para garantir que todos os clientes que estão no mesmo consigam usufruir da vista que o espaço oferece. Quando a lotação está completa, convidamos as pessoas a descer e tomar uma bebida no rés do chão e aguardar mesa no rooftop. Esperamos que nos volte a visitar brevemente e que tenha uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Apology Explanation Invitation for a new visit
461	I was very keen to try this place, as it has been recommended by several friends. So decided to go for lunch, the location is great, right on the river with fantastic views. When we arrived the restaurant was reasonably busy, I would say a third full. We were told that as we didn't have a reservation we would have to wait for a table, we asked how long the wait would be they said 30 mins so we opted to sit on one of the lounge chairs at the front and enjoy a drink while we waited. The waitress then informed us that we could order from the Lounge menu if we wanted to order food as now the wait for a table was going to be about an hour. At this time we could see plenty of empty tables, and during our time there no one came to sit at the empty tables so this seems like a ploy to get you to order an expensive cocktail, snacks before you actually get a table. The tables with the lounge chairs are very low, so not ideal for eating your lunch from. We decided to order a pizza to share as figured this would be the easiest to eat off the almost floor level table. We had already ordered two G & Ts, these were priced €10 and €12 and were very nicely done. When these arrived we said that we had decided to order some food, the waitress then told us she had found a table and we only had to wait 5 minutes. The hostess then came and got us and asked us to follow her, so we picked up our drinks and followed her, she stopped to have a chat with someone on the way. Not very professional, we just had to stand there with our drinks and wait till she had finished. We were then sat at one of the several empty tables. I noticed the one next to us had a reserved sign on it, no one sat there and the sign was later removed. The other tables remained empty the whole time we were there. We ordered a pizza and the seafood pasta. A waiter came around with bread, we had a small square of focaccia each, then a waitress asked if we would like some olive oil and balsamic, we said yes and this was poured into a small dish. The bread waiter did come round once more, but as we had ordered pizza we passed on more	Good afternoon LadyJane, We appreciate your contact and regret that your recent experience at SUD Lisboa has not lived up to your expectations. We advise our clients to make a previous reservation to assure table. The restaurant may seem empty at first glance since parte of the room - the bar lounge - serves only drinks. The other empty tables are usually reserved and if someone took the reserved sign out probably was because some client called to cancel or it was a no-show. On the outside terrace we offer our clients the opportunity to have some snacks, or light meals as you choose the pizza, since it is a more relaxed area and not appropriate nor comfortable for a regular lunch/dinner meal. Regarding your experience we will take into account your feedback so that we can improve our service, being our commitment to quality and customer satisfaction. We hope to welcome you soon in our space so that you have the opportunity to have a better experience. Best regards, SUD Lisboa Team	Thanking Apology Suggest Explanation Self-promotion Invitation for a new visit

	<p>bread. When the bill came those two small squares of focaccia and oil cost €6!!! Both dishes were good but I wouldn't say amazing, the seafood was over cooked and under seasoned. The pizza a little bland. I asked for Chili oil. Waitress said she would go and get it, then after about 5 minutes returned to say they didn't have any. We ordered one coffee, this was €3!! I'm glad we turned down water as I can imagine that is another way to add more to your bill. The first page of the wine list is rather eye watering with prices in the thousands, the second page is a little more realistic. We ordered a €30 bottle of wine. It wasn't very cold when it arrived, a cardinal sin in my book. I wasn't overly keen on the wine either which is very unusual for Portugal although it would have been a lot better had it be properly chilled. All in all I think this place is over-rated and over-priced. The service is no where near good enough to get away with charging those sort of prices. I can imagine it would be a good place at night, in the daytime I felt the decor didn't really look it's best. I think the only reason I would return would be for a drink at sunset, I don't think I would bother eating there again.</p>		
462	<p>O espaço é fantástico! É realmente um ótimo local para tomar uma bebida no final da tarde. Há no entanto problemas graves no serviço... Chegámos e relaxámos e tudo parecia correr bem até decidirmos beber qualquer coisa. O staff embora simpático parece desorientado e passam o tempo a tecer nos tablets sem percebermos bem o que andam a fazer. Depois de 10 minutos a espera e a tentar chamar alguém decidi levantar-me e ir buscar um daqueles tablets simpáticos que serve de lista. Escolhemos e fizemos o pedido: 2 cocktails, que custavam cerca de 13 euros. 15 minutos depois as 2 pessoas que estavam ao nosso lado, e que fizeram o pedido ao mesmo tempo, recebiam finalmente as bebidas enquanto nos ainda à espera... Decidi levantar-me mais uma vez para saber porque demoravam tanto, disseram que estavam a fazer...10 minutos depois voltei a levantar-me e decidi ir ao balcão... Pediram desculpa e disseram que iam fazer... 10 minutos depois levantámo-nos e fomos embora! É inaceitável esperarmos 45 minutos por uma bebida. Mais ainda quando cobram 13 euros... Uma experiência que deveria ser relaxante acabou por ser stressante. Só não dou 0 pelo espaço. Serviço horrível! Muitas pessoas com a mão no ar tentando chamar alguém, bebidas a serem devolvidas, mesas servidas às prestações (trazer uma bebida de cada vez num espaço destes não é aceitável), bebidas trocadas... Sinceramente só penso voltar daqui a muito tempo na expectativa que o serviço melhore.</p>	<p>Boa tarde Miguel, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação pela qual passou esperamos recebê-lo brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	Standard Reply
463	<p>A visita foi feita num almoço tardio de domingo. À chegada, os clientes são recebidos pela Host, que explica o espaço e inclusive sugere a visita das diferentes zonas. Como já era tarde para almoço, agradeci e disse que iria ver o espaço mais tarde. Fui então encaminhada para a minha mesa. Sem dúvida o grupo Sana não olhou a meios nem medidas para ter um espaço requintado com bastante tecnologia. Menus em formato tablet (que na minha opinião torna o ambiente bastante impessoal) com diferentes opções para as diferentes horas do dia. O staff é muito simpático e disponível, mas ainda algo desorganizado.. As pessoas são atendidas por mais do que 5 colaboradores diferentes ao longo de toda a refeição, o que faz com que não haja uma continuidade no pedido (ou seja não sabem o que se pede, o tempo que se pede, etc etc). Inclusive todos os pedidos demoram realmente muito tempo a serem entregues (a minha refeição uma hora, na mesa do lado 2 cocktails à volta de 40min), o que faz com que os clientes comecem a desesperar. No meu caso foi-me informado que teria havido um problema na cozinha e como tal o pedido estava atrasado. Em compensação ofereceram um copo de vinho branco, ao qual recusei. Estava a beber água e tinha acabado de pedir um sumo, portanto claramente não queria alcool (se houvesse um seguimento dos colaboradores no meu pedido, isso teria sido detectado). Visto não estar a beber alcool, não houve qualquer alternativa para a compensação do atraso. Passado uma hora o pedido veio, uma piadina. Como já estive em Italia, a minha expectativa era de pelo menos vir quente... coisa que não aconteceu. Questionei se era suposto a comida estar fria, ao qual me informaram que as piadinas ali eram frias e não quentes (em nenhum lado isso está mencionado). Ainda sobre a comida, a piadina escolhida foi de mozzarella, presunto e salicórnia. Esta última, deixou bastante a desejar. Primeiro porque é uma dose bastante exagerada de salicórnia num prato (na saída passei por outra cliente que retirava toda a salicornia da piadina) E depois porque pareciam vir em forma de pickles. Ainda mais um ponto a acrescentar: o sal... Claramente acima do ponto. Posso deixar o benefício da dúvida devido aos ingredientes, mas ainda assim deveriam ter algum cuidado. É um espaço com bastante potencial, mas ainda com muitas arestas por limar...</p>	<p>Boa tarde Miss Cricket, agradecemos o seu contacto e os elogios ao nosso espaço e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Relativamente à Piadina a mesma deveria ter chegado quente à mesma pois é mesmo assim que ela deve ser servida. Pedimos desde já desculpa. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes uma vez que o nosso compromisso é para com a satisfação do cliente. Sabemos que a qualidade dos nossos produtos e serviços melhora a cada dia, graças também ao feedback dos nossos clientes, pelo que esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Thanking Apology Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit</p>

464	Que pena o vosso staff não acompanhar de todo o espaço e a vista privilegiada que têm. O vosso cardápio revela a intenção de querer um tipo de cliente selecionado, pelo que, terão que apostar em colaboradores igualmente selecionados e qualificados para tal.	Boa tarde Carolina, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
465	Fui ao Sud no dia 29/7, sábado de manhã, para tomar o pequeno almoço. O espaço estava quase vazio e com bastantes empregados de mesa. Pedimos um menu pequeno almoço Sud Vintage. O sumo veio cerca de 10' após o pedido e meia hora depois nada mais chegava. Chamei um dos muitos empregados que por lá havia, perguntando o motivo da demora. Sem responder este afastou-se e foi, penso eu, saber o que se passava. Veio uns minutos depois com uma ardósia com um copo de iogurte e um recipiente com mel, que depositou à nossa frente sem nada dizer. Esperamos na expectativa de vir o restante pedido, mas passaram mais 10' e nada, pelo que volto a chamar o empregado e pergunto se o menu vem aos "bochechos", este responde que acha que sim e que ia perguntar ao cozinheiro! Decidi dizer-lhe que o serviço era incompreensivelmente muito lento face ao número de empregados que via e estando o espaço quase vazio. Responde-me que a culpa não era dele! Deve ser mesmo minha por ter escolhido ir ao Sud, pensei. Antes que o empregado chegasse a meio da sala vem uma outra empregada de mesa com a tosta e os ovos mexidos com espinafres, vai depositando os pratos sem nos dirigir qualquer palavra, tentando que tudo coubesse na estreita mesa. Logo de seguida vem outra empregada com os croissants e já sem espaço na mesa, continua a tentar jogar Tetris com o nosso pedido. Tive que lhe dizer para trazer uma mesinha de apoio, tal como havia noutras mesas que estavam vazias. Não respondeu e foi buscar a mesa de apoio, permitindo que pudéssemos gerir o espaço de refeição. Tantos empregados e nenhum vem tirar os pratos vazios para substituir pelo de prato dos croissants. Não posso deixar de dizer que o espaço é agradável e com uma vista magnífica, mas sinceramente não fiquei com vontade de regressar, pois o serviço está altamente desajustado, num local com preços acima da média. Os empregados precisam de formação e de orientação. Sugiro que alguém experiente faça a gestão do serviço, pois assim não fixam clientes. Que pena!	Boa tarde Maria, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes pelo que iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação pela qual passou esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Self-promotion Invitation for a new visit
466	Espaço muito agradável e com potencial para ser uma referência em Lisboa. No entanto, o serviço deixa muito a desejar e não se coaduna com o que é esperado de um local como este. Serviço pouco profissional, desorganizado e sem atenção ao cliente. Não me senti minimamente acolhida e valorizada enquanto cliente em nenhuma das interações com o staff. De referir ainda que numa conta com 4 artigos, vinham 2 erros grosseiros. Gostaria de voltar e encontrar um serviço diferenciado. A noite valeu pela companhia.	Boa tarde Marta, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
467	2 de avaliação pelo seguinte motivo! Espaço 5 estrelas, mto giro, localizado em local privilegiado de Lisboa nada a apontar! Preços super exagerados, empregados nada disponíveis e simpáticos, olham para ti de alto a baixo, só falta perguntarem se tens dinheiro para ir aquele lugar! Fui lá para conhecer o espaço não consegui porque a esplanada estava cheia, e nem sugeriram se queria esperar noutra local. Não sei se volto! Grupo Sana hotéis mto a desejar.	Boa tarde Paulo, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. O SUD Lisboa Terrazza encontra-se em fase de soft opening nas próximas semanas, pelo que estamos a limitar o acesso e o número de reservas disponíveis de modo a garantir a qualidade de serviço. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Explanation Self-promotion Invitation for a new visit
468	Má experiência no que diz respeito ao serviço de bar: espera de 30min por alguns gins e 2 cervejas, sem qualquer explicação pelos funcionários. Apenas quando questionados, explicaram que não haveriam copos suficientes (!!!) para servir. Após 30min, vieram os gins mas lembram-se que afinal não tinham cerveja Corona... Primeira alternativa foram 2 cervejas nacionais "quentes"! Novamente questionado, um funcionário sugere que fossemos trocar as cervejas no piso de baixo (sim o cliente é que faria isso)... Resumindo: Péssimo serviço, empregados muito mal preparados e pouco educados. Vale pelo espaço e decoração. Não posso comentar a comida, mas não sei se terei vontade de regressar.	Boa tarde Hugo, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
469	Pretensioso até mais não, analisados com desdém de cima abaixo porque aparecemos sem estar vestidos com peças de roupa acima de 80€, fomos enviados para um canto do espaço Lounge para não dar mau aspeto ao resto da sala. O SUD perde por esta atitude elitista, julgando os clientes pela aparência. O que podia ser uma péssima experiência por este acolhimento à entrada acabou por não ser assim tão má: a mesa estava longe da música aos altos berros e fumo e perto da janela com vista para o mar. O preço das bebidas acompanham o ambiente do espaço: caras, mas decentes (neste caso, caipirinha e gin). Está feito o check para nunca mais lá voltar.	Boa tarde Miguel, Lamentamos que tenha tido essa perceção. Não é de todo a receção que pretendemos para os nossos clientes e não excluimos ninguém do nosso espaço. A localização das mesas atribuídas aos nossos clientes depende da realização de uma pré-reserva, das preferências e da disponibilidade do espaço. De certo modo ficamos contentes que a sua experiência não tenha sido totalmente negativa e, embora não deseje voltar, gostaríamos de informar que será sempre bem recebido e que teremos novidades em breve que certamente justificarão uma nova visita =) Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Apology Promise of change Deny problem Explanation Express feeling Invitation for a new visit

470	Espaço agradável mas o serviço deixa muito a desejar, para além de ser lento e muito desorganizado. Restaurante muito caro para a comida que oferece.	Bom dia Cristiana, Lamentamos que experiência no SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Acreditamos que o nosso serviço melhora diariamente, devido especialmente ao feedback dos nossos clientes, pelo que aguardamos nova visita para que tenha uma melhor experiência. Cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Apology Thanking Invitation for a new visit
471	Localização e decoração fantástica, mas serviço presunçoso. Dão prioridade sobretudo a estrangeiros. Estivemos sentados meia hora sem sermos atendidos e atendiam com muito maior rapidez e simpatia estrangeiros do que portugueses.	Boa tarde, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes sendo que todos são bem vindos no nosso espaço. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar, sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Apesar da desagradável situação pela qual passou esperamos recebê-lo brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Thanking Apology Promise of change Deny problem Self-promotion Invitation for a new visit
472	Vista inarrável sobre o Tejo, quer de dia quer de noite com as luzes do rio, decoração fantástica, muito moderna e bem pensada. A piscina no roof top é demasiado grande, existem pouquíssimas mesas derivado a isso mesmo, quem quiser esperar por mesa, esqueça, é mais rápido tentar uma audiência com o papa! A confecção de refeições é de fraca qualidade, espargos meio cozidos, arroz relativamente frio, preços exorbitantes para a refeição servida. Ótimo para um copo no final do dia ou um café ao início da noite, a quem queira verdadeiramente jantar, procure alternativas, está não é uma!	Boa tarde Bruno, Agradecemos o seu contacto e os elogios ao nosso espaço e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes uma vez que o nosso compromisso é para com a satisfação do cliente. Sabemos que a qualidade dos nossos produtos e serviços melhora a cada dia, graças também ao feedback dos nossos clientes, pelo que esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
473	Para mim um restaurante a não repetir. O staff é super simpático, educado e até divertido, para mim foi uma das únicas coisas que se aproveitou, isso e o vinho. Fui em registo de jantar e desde a entrada, um polvo super rijo, a um prato principal, um risotto de amêijoas e camarão em que não foi tarefa fácil de os descobrir no meio de um arroz com arroz mal cozido. Ainda tentei ir à sobremesa, mas o tiramisú que pedi foi substituído por uma degustação que chefe mandou para a nossa mesa em forma de desculpa pelo sucedido. Foi simpático da parte deles mas era mesmo o tiramisú que me apetecia! Com muita pena minha, o staff é realmente simpático e o espaço com muito gosto.. mas não vou querer voltar aqui.	Boa tarde Ana, Antes de mais agradecemos o seu contacto e lamentamos que na sua visita não tenha correspondido às suas expectativas Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes uma vez que o nosso compromisso é para com a satisfação do mesmo. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço e esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha oportunidade de mudar a sua opinião. A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
474	Fui almoçar ao Sud Terrazza e fiquei bastante mal impressionada: desde esperar 10 minutos que nos dessem os menus, uma salada que demorou uns bons 20 minutos pois houve uma confusão com os pedidos, bebidas que tiveram de ser pedidas 3 vezes, mais meia hora de espera por uma sobremesa que veio trocada, conseguiram ainda confundir as contas e até a factura demorou devido a um problema no sistema. Nada correu bem do princípio ao fim. No meio disto tudo, salvou-se a comida e o espaço que está realmente muito giro!!	Bom dia Catarina, Agradecemos o seu contacto e os elogios ao nosso espaço e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Não é de todo essa a referência de serviço que queremos transmitir aos nossos clientes uma vez que o nosso compromisso é para com a satisfação do cliente. Sabemos que a qualidade dos nossos produtos e serviços melhora a cada dia, graças também ao feedback dos nossos clientes, pelo que esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
475	Tínhamos uma pre reserva sujeita a confirmação no dia, que confirmaram e adiaram uma hora... por nós perfeito! Pelo menos conseguimos Mesa e foram simpáticos a ligar e confirmar. - Espaço top e empregados simpáticos - entradas muito boas, fritura a burrada e o carpaccio - pratos principais não gostamos de nenhum,... - arroz de espargos ou o arroz do mar ensonso sem sabor e mal feito ainda meio cru - salada nada de especial - pizza de prosciuto cru (fiambre) normal nada de especial e com a massa cozinhada de mais até era difícil cortar - sobremesas top - cafés muito caros! Compensa para fim de tarde petiscar entradas e Veber um copo!	Boa tarde Raquel, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido 100% às expectativas. Sabemos que a qualidade dos nossos produtos e serviços melhora a cada dia, graças também ao feedback dos nossos clientes, pelo que esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa	Standard Reply
476	Preço/qualidade desajustado. Atendimento simpático mas muito demorado. Espaço moderno, com modernices mas a modernidade ainda está longe de entrar neste espaço.	Boa tarde Calisto, Obrigada pelo seu comentário. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente em breve. A Equipa SUD Lisboa	Thanking Self-promotion Invitation for a new visit

477	<p>Começo por dizer que avalio este restaurante com um "3" apenas pelo facto da comida ser boa (apesar de um pouco cara para o que é) e o espaço bastante agradável. Todos os fins de semana eu almoço fora com a minha namorada num restaurante concorrente, em belém. Pelo que já li aqui nos comentários não fui o único a experienciar certas situações que foram, no mínimo, bizarras. Numa das nossas voltas parámos no restaurante por curiosidade e disseram-nos que só teríamos mesa com reserva. Até aí tudo bem. Na semana seguinte liguei com antecedência e reservaram-me uma mesa para jantar num dia de semana. No dia da marcação ligaram-me a dizer que provavelmente não teriam mesa para nós mas que eu aparecesse no restaurante de qualquer das maneiras. Quando entrei fui abordado por dois senhores muito bem educados, aos quais eu disse que tinha uma reserva. Para meu espanto a resposta que eu tive foi "já não trabalhamos com reservas e de qualquer das formas vamos ter casa cheia". Após ter ouvido tal resposta, expliquei a minha situação aos cavalheiros e lá me "arranjaram" uma mesa. Durante todo o jantar trataram-me como se estivesse a mais no restaurante. Mas qual foi a parte mais cómica deste episódio? Desde que eu tinha chegado entraram no máximo, 5 casais. Ou seja, metade do espaço destinado para os jantares vazio. Concluindo, apesar de entender que o sistema de reservas se possa tratar de uma estratégia de marketing e que ainda possa estar numa fase de testes, acho que o plano tem de estar bem definido. Pessoalmente, nunca mais irei nem aconselharei este restaurante com muita pena minha por ser bastante bonito. Sinceramente não entendo a filosofia.</p>	<p>Bom dia Diogo, Agradecemos o seu comentário. Lamentamos que a sua experiência tenha sido negativa e vamos sem dúvida tê-la em consideração de forma a melhorar o nosso atendimento. Esperamos que reconsidere e nos volte a visitar num futuro próximo. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Thanking Apology Invitation for a new visit</p>
478	<p>Vale por estar junto ao Rio ,mas não tem quase esplanada , o que é quase um crime dada a esplanada que o antecessor Piazza di Mare tinha . No mais, preços completamente estapafúrdios para uma qualidade média (um sumo de banana e frutos que pedi para a minha filha tinha tanto gelo que parecia água aromatizada - a 8€ pois claro) 3 euros por um café ... Simplesmente ridículo Espaco demasiado pretensioso para quem só quer pa@ssar um bocado junto ao rio . Esperava ter um novo espaço junto ao rio, não vai ser este certamente... (Mas para aquela malta que adora aquelas festas que tiram fotos à porta , devem adorar ...)</p>	<p>Bom dia Mário, Lamentamos que a recente experiência no SUD Lisboa não tenha correspondido às suas expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos que nos volte a visitar num futuro próximo e que consigamos mudar a sua opinião e proporcionar-lhe uma ótima experiência no nosso espaço. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Standard Reply</p>
479	<p>Restaurante com uma decoração magnifica, tudo o resto de fraco para baixo. Lamentável a postura do chefe de sala. Desatento ao serviço e pouco mesmo nada simpático. Espero que melhorem o espaço merece.</p>	<p>Bom dia Luís, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. A qualidade do nosso serviço melhora a cada dia pelo que aguardamos nova visita na expectativa de que tenha uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Standard Reply</p>
480	<p>Localização fantástica. O serviço, contudo deixou a desejar. Trouxeram um vinho errado. Voltaram com uma garrafa aberta para vender o copo depois de pedirmos garrafa. Tudo isto levou a que já só bebesse os vinho com o prato principal e também por isso só uma garrafa. Trouxeram a conta antes dos cafés e primeiro um descafeinado que não foi pedido. Isto tudo entre longos períodos de espera entre pedidos e pratos a chegar. Espero que com o tempo o serviço melhore.</p>	<p>Boa tarde Mariana, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la brevemente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Standard Reply</p>
481	<p>Comida má. Pedi uma pizza calzone e assim que abri começou a verter água, depois de ter ido para trás trouxeram-me outra no mesmo estado. Por fim ofereceram-me outra pizza cortesia da casa. Serviço péssimo, completamente desorganizado. A não voltar</p>	<p>Bom dia Beatriz, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma boa experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Standard Reply</p>
482	<p>Espaço muito agradável , e com muito potencial para ser um dos melhores, mas o serviço deixa muito a desejar, nota-se que não há experiência por parte dos funcionários . A comida não é nada de extraordinário para os preços praticados , sendo que pedi um risotto que veio sem sal, e enganaram-se no pedido também. Outro ponto a salientar foi o facto das portas da entrada serem automáticas e estarem constantemente a abrir sem ninguém a entrar, por isso as mesas próximas á entrada são para esquecer. Por isso não impressiona , a não ser o espaço em si e a decoração</p>	<p>Bom dia Duane, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-lo novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Standard Reply</p>
483	<p>O espaço é maravilhoso, bem localizado com uma vista deliciosa... mas isso, per si, não faz a casa. Entre pedidos trocados e esperas exageradas pela comida, a falta de cordialidade do staff em procurar informar o cliente dos contratempos existentes na cozinha para a demora da comida deixam a desejar. Esperemos que seja apenas numa fase inicial e que melhorem.</p>	<p>Bom dia Mónica, Agradecemos o seu contacto e lamentamos que a sua recente experiência do SUD Lisboa não tenha correspondido às expectativas. Iremos ter em conta o seu comentário de forma a podermos melhorar o nosso serviço sendo o nosso compromisso com a qualidade e a satisfação do cliente. Esperamos recebê-la novamente no nosso espaço para que tenha a oportunidade de ter uma melhor experiência. Com os melhores cumprimentos, A Equipa SUD Lisboa</p>	<p>Standard Reply</p>

Restaurant: The B Temple; Time Period: January 2017 - January 2020; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
484	Ao chegar o ambiente do restaurante é muito gostoso, o atendimento é tranquilo, eu e meu marido pedimos 1 B cheese cada e foi pura decepção, pedimos o ponto da carne médio passado ou seja bem rosada para vermelha e assim veio, o curioso é que a carne estava fria, dura e seca, como uma carne com esse ponto de cozimento pode estar fria, dura e principalmente sem suculência? Além de estar cheia de nervos e até um pedaço de osso achamos. Para mim aquele hambúrguer já estava pronto e foi esquentado! Pior experiência que já tive, horrível!	Olá Gabriela, todos os nossos ingredientes são frescos e os hambúrgueres são feitos na hora, como aliás pode ver, pois a cozinha é completamente aberta para o público e o nosso serviço totalmente transparente. Esperamos que nos volte a visitar e que tenha uma experiência completamente diferente como é habitual nos nossos clientes. Até breve!	Deny problem Invitation for a new visit
485	Linda decoração, atendimento bom, a comida não é boa, e não vai de acordo com o preço!!! Devem melhorar. Comi um bitoque, parecia comida aquecida!!! sem gosto nenhum, e sobre os hambúrgueres? Nada boooooooooooooooooos, desejo melhoras	Melissa, muito obrigado pela sua opinião. Temos pena que não tenha apreciado como a maioria dos nossos clientes toda a frescura dos nossos alimentos, bem como a carne Black Angus e o serviço atento. No The B Temple tentamos sempre dar o nosso melhor e procuramos sempre satisfazer da melhor forma possível os gostos de quem nos visita. Esperamos que da próxima vez tenha uma experiência de acordo com as suas expectativas. Obrigado.	Thanking Express feeling Self-promotion Invitation for a new visit
486	Tirando a decoração é tudo mau, o hambúrguer muito mal feito e as batatas queimadas e moles, a limonada não existem palavras para descrever tamanha porcarias, parece chá de hortelã. Quem diz que esta é a melhor casa de hambúrgueres tem uma vida muito triste. Desilusão!!!	Olá Eduardo, temos pena que não tenhamos correspondido às suas expectativas. Talvez com uma segunda visita, possamos fazê-lo mudar um pouco a sua opinião.	Express feeling Invitation for a new visit
487	Fomos a este restaurante porque nessa semana houve um desconto na revista time out, e queríamos experimentar a melhor hamburgueria de Lisboa, segundo o zomato. Começou bem, pedimos a comida, estava boa, mas nada de surpreendente, sinceramente já tinha comido melhor noutra hamburgueria de Lisboa. O problema veio depois. Pedimos a conta e quando veio o desconto só se aplicava ao hambúrguer mais barato e acompanhamento, quando dizia explicitamente no vale que o desconto era de 50% em tudo excepto nas bebidas. Chamámos a empregada que disse que fez a conta conforme as ordens que tinham, mas que já outros clientes se tinham queixado do mesmo. Depois de falar diretamente com a time out, que disse que o meu namorado tinha razão mas que deveria falar diretamente com o dono do B temple, o que aconteceu e o qual disse que ia pagar a diferença. Não me lembro do valor, mas sei que era quase insignificante, a questão aqui é mais de valores pessoais do que monetários, pois o senhor nunca devolveu qualquer valor, e será escusado dizer que esse valor será multiplicado por várias vezes de todas as pessoas que nessa semana quiseram usufruir do vale. Se não vão cumprir as regras é melhor não aderir a estes descontos. Não voltaremos mais.	Olá Sofia, esta situação já se passou há muitos meses. Na altura houve uma confusão, mas tratou-se do voucher que não foi impresso com a devida informação. Na altura tivemos uma queixa e fizemos a transferência do valor para a conta. Pedimos desculpa pelo mal entendido e para fique segura que não foi propositado oferecemos-lhe um jantar para duas pessoas. Por favor, contacte-nos através do mail diogo@thetemple.com Muito obrigado!	Explanation Apology Offer compensation Request a new contact
488	Sexta-feira à noite, tive a genial ideia de ir jantar ao B Temple impressionada pela pontuação desta hamburgeria no zomato. Pensei "4.6 deve ser incrível!" E foi... Incrivelmente horrível, desde o espaço, fiquei numa mesa minúscula, basicamente tinha as costas encostadas às do rapaz sentado na mesa atrás, até a comida. Pedi um Grown sem agrião e como acompanhamento batatas fritas e foi tudo uma completa desilusão. As cebolas caramelizadas no vinho do Porto não sabiam a nada, o hamburger 100% black angus, vamos acreditar que era realmente angus, não adicionava nada a um normalíssimo hamburger de novilho, os pickles sabiam mal e as batatas estavam ao mesmo nível do resto. Depois de ter reclamado a empregada de mesa comunicou-me que iam oferecer uma sobremesa à minha escolha. Apreciei o gesto mas como não tinha comido nada e já me estava a sentir enjoada não aceitei. Não voltarei.	Olá Anna! Muito obrigado pela sua avaliação e fotografia. Lamentamos que não tenha gostado, ao contrário da maioria dos nossos clientes. Quando à carne dos nossos hambúrgueres de vaca, garantimos que é Black Angus ou não fosse carne certificada. Desejamos-lhe tudo de bom!	Thanking Apology Self-promotion
489	Fizemos uma reserva com 2 semanas de antecedência para chegar ao restaurante e dizer que foi cancelada quando o mesmo confirmou a reserva na mesma tarde. 1h de espera para arranjar uma mesa e 30 min para servir.. não recomendo a ninguém, muito menos reservar mesa	Olá Sofia! Tal como dissemos na altura pedimos imensa desculpa pelo sucedido. O que aconteceu foi uma lamentável coincidência de uma reserva de dois grupos com o mesmo número de pessoas que pensávamos ser o mesmo grupo. Foi um mal entendido por nossa culpa, o que realmente lamentamos. De qualquer forma, já tomámos todas as diligências para que tal não se venha a repetir. Atentamente, a equipa!	Apology Explanation Promise of change
490	Muito tempo de espera, sem reserva e com mesas livres (40min). A espera tem que ser feita à porta do estabelecimento e em pé. Falta de trato na recepção dos clientes	Olá Diana, muito obrigado pela sua avaliação. Tudo de bom!	Thanking

491	Pior experiência do meu fim de semana. Primeiro garçom e a garçonete estavam completamente perdidos. Segundo Pedi um Hamburger Greedy, e para minha surpresa a carne tinha tantos pedaços duros de gordura que não consegui nem terminar de comer porque fiquei com nojo. Com tantos lugares pra comer hambúrguer em Lisboa pode ter certeza que não volto e nao recomendo.	Olá Marie, como dissemos no facebook pedimos desculpa pelo acontecido. Estivemos entretanto a tomar medidas e já falámos com o nosso fornecedor de carne de forma a que este facto não venha a acontecer novamente. De forma a pedir-lhe desculpa e a proporcionar-lhe uma experiência como a maioria dos nossos clientes, gostaríamos de lhe oferecer uma nova refeição no The B Temple de forma a poder sair do restaurante com satisfação. É só vir até ao The B Temple! Pedimos desculpa mais uma vez e aguardamos a sua visita!	Apology Promise of change Offer compensation Invitation for a new visit
492	A decoração é impecável. Não passa disso. O restaurante estava meio cheio. Fizem-nos esperar para ter uma mesa pequena enquanto outros pequenos grupos ocupavam mesas grandes. Depois de nos darem autorização para sentar deixaram-nos 10m à espera. Depois de mais de um quarto de hora dentro do restaurante meio vazio, desistimos. Lamentável.	Olá João, geralmente deixamos os clientes terem tempo para poderem escolher à vontade sem stress, mas desta vez passou das marcas. Pedimos imensa desculpa pelo facto. Não é de todo costume. Lamentamos imenso a experiência que teve. Esperemos que volte outra vez para comprovar que foi uma exceção.	Explanation Apology Promise of change Invitation for a new visit

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
493	A comida era agradável no entanto as batatas já vieram frias e sem sabor. o atendimento foi horrível, super desorganizado e houve um desentendimento na marcação de mesa que por sinal se não estivéssemos lá dentro de pouco tempo, iam-nos desmarcar a mesa apesar de ter sido um erro deles. O preço não está mau para a localização e o design.	Olá Margarida, Lamentamos o sucedido, não é de todo habitual existir esse tipo de falhas tanto no nosso serviço, como no nosso atendimento, esperamos que numa próxima visita fique totalmente satisfeita. Obrigado	Apology Promise of change Invitation for a new visit
494	Hamburgers are very tasty but the staff is very bad. Even though the food have some good quality when you order your menu you may get some food by mistake or food missing.. this is the only disappointing fact of the restaurant, but still very important.	Hi Jorge! Thanks for your review. We're glad you've enjoyed so much the burgers and sad you didn't like the staff. It's no usual. We hope you can come again and have a much better experience!	Thanking Express feeling Promise of change Invitation for a new visit
495	Foi algo decepcionante. Ia com alguma expectativa, mas a carne do hambúrguer tinha muita gordura e nervos. No fim, ofereceram-nos os cafés, o que foi simpático.	Bom dia, Gabriela! Lamentamos que não tenha gostado da nossa carne. Não costumamos ter queixas da mesma. É Black Angus e sempre fresca. Para ver mesmo que terá sido uma exceção, gostaríamos de lhe oferecer um novo hambúrguer, quando desejar. Até breve, então!	Apology Promise of change Self-promotion Offer compensation
496	Já fui ao The B Temple faz algum tempo. Infelizmente a experiência foi negativa em vários aspetos. Fui com expetativas elevadas, fruto da avaliação que o restaurante possui já há largos meses mas nada surpreendeu. Pedi o hambúrguer com molho de francesinha e não gostei. O outro estava ok. O restaurante situa-se num género de uma cave mas isso não teve qualquer influência na experiência. Ao pedir a conta, e ao abrigo de um vale semanal da Time Out, não quiseram aplicar o desconto no seu todo. Expliquei a situação, onde me foi dada a razão, mas tive de pagar à mesma o preço a mais - quando sabia que não deveria de ser assim. Os funcionários, embora simpáticos e prestáveis sempre que solicitados, não puderam fazer nada face ao exposto pois o gerente não se encontrava presente.	Bom dia Diogo! Lamentamos ter havido um mal entendido com os vouchers da Time Out. Realmente os mesmos não se aplicavam às bebidas. Pode isto não ter ficado bem explicado na Time Out. Não queremos que fique com a ideia que foi má fé do The B Temple. Contacte-nos pelo mail: diogo@thetemple.com Teremos todo o gosto em lhe oferecer um almoço ou jantar.	Apology Explanation Request a new contact Offer compensation
497	Vimos porque queríamos experimentar um nova hamburgueria, entre as centenas que existem em Lisboa. No entanto, 4,6 no Zomato sempre queria alguma expectativa. Mas que desilusão, melhores hamburgueres de Lisboa ? Nem de perto nem de longe. Carne seca e salgada. Hamburgueres e batatas sem molho nenhum. Bolo de chocolate sem graça também. A não voltar.	Obrigado Rita. Temos pena que a sua experiência não tenha correspondido às suas expetativas. Convidamo-la a voltar, todos os dias damos o nosso melhor para que quem nos visita tenha a melhor experiência possível.	Express feeling Invitation for a new visit Self-promotion
498	Ja visitei este restaurante há algum tempo, e na altura sai de lá muito desiludida. Só há uma opção de hambúrguer vegetariano e mostraram-se muito inflexíveis em fazer trocas de ingredientes... sendo que acabei a pagar um preço exagerado e não fiquei satisfeita.	Olá Carolina, convidamo-la a visitar-nos de novo e a provar a nossa entrada e hambúrguer vegetarianos. Todos os dias damos o nosso melhor para proporcionarmos a melhor experiência a quem nos visita.	Invitation for a new visit Self-promotion

499	NÃO SE ILUDAM PELOS 4,6! A comida estava boa, mas não sabem cumprir os pedidos. Pedi hambúrguer médio veio quase cru. Às 21h30 já não tinham pão Brioche. O atendimento é super rude e nada acolhedor. Levantaram nos os pratos e simplesmente trouxeram a conta sem a termos pedido como se nos estivessem a expulsar. A única coisa que me impede de dar 1 é o espaço engraçado.	João, temos muita pena que a sua experiência não tenha sido do seu agrado. Todos os dias tentamos dar o nosso melhor para proporcionarmos um momento especial a que nos visita. Estamos sempre receptivos a que nos peçam para passar mais o hambúrguer, para que fique no ponto ideal para cada cliente. Vamos ter em contas as sua avaliação e críticas para que não se repitam. João, Levamos muito a sério a nossa reputação e a qualidade do serviço que prestamos, por isso fomos averiguar a situação que nos descreveu. O brioche acabou ao fim da noite, quase na hora do fecho do restaurante, e não às 21h30. Em relação ao ponto ideal do hambúrguer estamos sempre receptivos a deixar o prato no ponto ideal para o cliente, desde que nos seja pedido. Temos muita pena que a sua experiência não tenha sido positiva e que não tenha gostado do atendimento. Gostaríamos de convidá-lo a tentar uma segunda visita. Temos a certeza que irá mudar a sua opinião.	Express feeling Self-promotion Promise of change Deny problem Invitation for a new visit
500	Nada contra o local, apesar de pequeno é original. Em relação aos hambúrgueres poderá ser delicioso para quem coma carne de bovino, mas para quem não o faz só existem mesmo duas opções, frango e vegetariana e não adorei nenhuma delas infelizmente. O staff é simpático ainda que o atendimento fosse um pouco lento, talvez por se encontrar cheio.	Olá Sofia! Muito obrigado pela sua avaliação e fotografia. Ficamos satisfeitos que tenha gostado do local e da simpatia do staff. Além da opção vegan e a de frango tem ainda no nosso delicioso hambúrguer de atum. Volte sempre!	Thanking Express feeling Suggest Invitation for a new visit
501	Um 4,6 na escala do zomato devia ser uma experiência de nos abanar os sentidos certo? Não, abanou-me o sistema digestivo durante a noite inteira. Numa sexta-feira à noite, com a vontade de experimentar algo diferente sem ser a tradicional hamburgueria onde costumamos ir, fomos à confiança ver o zomato e decidimos, 4,6 tem de ser absolutamente fenomenal. Foi certamente fenomenal, o atendimento e as batatas, fora isso nada.	Olá Blog Do Alguém! Muito obrigado por ter escrito a sua avaliação e pelas fotografias. Foi um prazer tê-la recebido no nosso restaurante e ficamos contentes por ter gostado do atendimento e batatas. Esperamos poder vê-la brevemente e melhorar a sua experiência	Thanking Express feeling Invitation for a new visit
502	Não compreendo a incrível pontuação deste restaurante no Zomato. O espaço está bastante bem conseguido mas os hambúrgueres são apenas razoáveis, não é difícil encontrar bem melhor do que isto em Lisboa. Provei o grow que acompanhei com chips de batata doce, que não recomendo, como alguém escreveu aqui parecem tempura. Para além de tudo isto, é caro.	Aclima, muito obrigado pela sua avaliação. Ficamos contentes por ter gostado do espaço! Tudo de bom	Thanking Express feeling
503	Pela primeira vez fui redondamente enganado pelo zomato. Um sítio com 4,6 deveria ser fantástico mas a única coisa realmente digna desse valor foram...as casas de banho que eram muito giras. O espaço no geral é acolhedor e muito giro. Ora de resto vejamos, havia mosquitos pequenos no ar por todo o lado o que se tornou bastante incómodo durante a refeição e não denota de todo higiene. Quanto às entradas, pedimos uma de farinha e a outra vegan, estavam boas mas um pouco gordurosas. Pedi uma caipirinha, que deixou a desejar e muito, pois para além de ter cubos de gelo e não gelo picado, levou açúcar branco em vez de amarelo. Os hambúrgueres foram anotados e um deles pedido para trocar a rúcula por alface, onde foi apontado e não só veio na mesma com a rúcula como ainda por cima cobraram, onde a mesma fazia parte do hanburger e não era um extra! Os hambúrgueres não eram maus mas eram muito gordurosos também. Pedimos batata doce frita e o sabor não era mau mas eram pedaços demasiado pequenos. Não voltarei enquanto me lembrar e de todo não recomendo. Pode ter sido muito bom outrora, mas neste momento pelo menos a experiência foi muito negativa.	Olá Nelson, muito obrigado pela sua avaliação. Pedimos desculpa pelos mosquitos, mas foi uma praga passageira que invadiu toda a zona do Chiado nessa altura. Quanto à caipirinha, levámos a sua opinião em consideração e agora já é feita com gelo picado. Acreditamos que voltando terá uma experiência completamente diferente. Até breve!	Thanking Apology Explanation Promise of change Invitation for a new visit
504	Bem recebidos à porta e muito bem encaminhados para a mesa. Como viemos cedo pudemos escolher mesa, e não existia muito ruído de fundo. Quanto à comida... Digamos que um hambúrguer veio demasiado passado (meio queimado) para médio... Nada de mais, pouco sabor. As batatas fritas salvaram-se, doces! A sobremesa... Bem... A não voltar, infelizmente. Espaço é pessoal bastante simpático e acolhedor. Uma pena a comida não acompanhar!...	Olá Miguel, muito obrigado pela sua avaliação. Ficamos satisfeitos por ter gostado do espaço e do pessoal. Tudo de bom!	Thanking Express feeling
505	Serviço mau. Muito lento, funcionários com dificuldade em acompanhar o trabalho. Carne razoável. Ovos rotos bastante bons. Cafés demoraram 35 minutos a ser servidos.	Olá Laura, ficamos muito satisfeitos por ter gostado dos nossos ovos rotos e da nossa carne! Não é de todo o habitual atrasos ou mau funcionamento no nosso serviço, e pedimos desculpa pelo acontecido. Esperemos deixa-la totalmente satisfeita numa próxima visita! Obrigado :)	Express feeling Promise of change Apology Invitation for a new visit
506	Não recomendo. Apesar da boa localização e ambiente agradável e bem decorado, achei a comida desprezível! A verdura da salada não tinha sabor nenhum...Tenho quase 100% certeza que utilizaram salada pronta do supermercado.	Sara, muito obrigado pela sua avaliação e fotografias. Os nossos produtos são frescos. Todos os dias recebemos (menos ao Domingo) e a nossa carne é 100% Black Angus. Lamentamos que não tenha apreciado. Atentamente	Thanking Deny problem Self-promotion Apology

507	Fui ao B Temple por ter ZomatoGold e estar avaliado em 4,6 no Zomato. Não poderia ter tido uma pior experiência. Começando pela batata doce que metia medo ao susto, pareciam ter sido feitas 6 vezes tinham uma camada de óleo. Para além disto, serviram apenas cantos de batata e algumas vinham completamente pretas. O Hambúrguer foi a parte melhor mas mesmo assim, paguei 1€ por cogumelos que supostamente seriam salteados mas vinham crus. Penso que o preço das bebidas é muito exagerado (2,5€ uma coca-cola). O serviço foi bom.	Olá Margarida! Muito obrigado pela sua avaliação e fotografias! Ficamos satisfeitos por ter gostado do hambúrguer e do serviço. Esperamos que numa próxima vez a possamos surpreender! Até breve!	Thanking Express feeling Invitation for a new visit
508	Fui buscar uns hambúrgueres ao B Temple e é sobre esta experiência apenas que baseio a minha avaliação. Como pontos positivos destaco a qualidade do bricoche e do hambúrguer, com moagem e prensa correctas mas um pouco acima da temperatura pedida, nada de grave. Maus são os nacos de cebola cozida, mal apelidada de caramelizada e o sabor a chau min de terceira categoria que não permite saborear mais nada, provavelmente uma mistura de soja, óleo de sésamo e GMS, que a meio da coisa já estava enjoado. Á Gerência (ou a quem de direito) deixo o pedido de verificarem com o vosso fornecedor a legalidade em termos sanitários do vosso papel de embrulhar os hambúrgueres, pois fiquei com as mãos pretas da tinta e desfez-se em bocadinhos nas zonas com mais humidade que perdi 5 minutos a catar papelinhos de dentro do hambúrguer.	Olá Garça! Muito obrigado pela sua avaliação. Pedimos imensa desculpa pelo sucedido e agradecemos a sugestão de embalagem, que na realidade vamos modificar. O papel utilizado é o próprio para alimentação mas de facto não está a resultar. O take away tem realmente muito de ingrato pois a refeição não é tomada na hora e nunca é a mesma coisa do que quando é feita no restaurante. Quanto à cebola pedimos imensa desculpa, mas por estarmos nesta altura a cebola nova larga mais água e ainda mais embrulhada. Vamos modificar o embalamento para take away e esperamos que um dia nos possa visitar e tomar a refeição no restaurante, tendo nós a certeza que será uma experiência completamente diferente. Até à próxima!	Thanking Apology Promise of change Explanation Invitation for a new visit
509	Restaurante com uma decoração bonita e com ambiente, até a casa de banho tem um "kit de emergências" simpático. Pedi um prego ("o prego") e uma limonada. A carne no prego era tenra e saborosa, mas o bolo do caco não era grande coisa, veio ensopado com o molho da carne e não crocante e com manteiga de alho, como estava à espera. Achei caro para a porção que me foi servida	Olá Mariana, muito obrigado pela sua avaliação. Ficamos contentes por ter gostado da decoração, do ambiente, do "kit de emergências" e da carne 100% Black Angus. Lamentamos que não tenha gostado do molho no pão. Venha uma próxima vez e experimente novos pratos. Esperamos vir a surpreendê-la.	Thanking Express feeling Apology Invitation for a new visit
510	Devido às excelente pontuação que o The B Temple tinha, decidimos experimentar. Sabíamos que o restaurante está essencialmente direccionado para os hambúrgueres de carne, mas, com uma pontuação tão alta, acreditávamos que a opção vegetariana estivesse à mesma altura, o que não aconteceu. O hambúrguer não é mau, mas está bastante longe de surpreender, bem como de valer a pena o preço pago por ele. Para quem, como nós, optar pela opção veg, não se justifica.	Olá Sueli, lamentamos imenso que não tenha gostado do hambúrguer Vagan. Esperamos que volte para poder provar o novo prego de atum (se comer peixe) que vamos lançar a partir de dia 1, bem como a nova entrada vegetariana. Ficamos com pena por não ter gostado, mas esperamos que possa ter uma nova experiência mais positiva. Até breve!	Apology Invitation for a new visit Suggest Express feeling
511	Quando passei nas montras e vi tanta gente, estranhei, porque parecia daqueles lugares típicos em que a decoração é tudo, e a verdade é que a decoração e o espaço estão muito, muito bem de resto, nada de interessante. Os pratos são demasiado caros, para não virem acompanhados de batatas e/ou salada (o hamburguer mais barato custava perto de 7€.) Além disso, não são estavam condimentados... ou "juicy". No ramo das sobremesas, temos apenas três, com preços nada acessíveis (entre 3,5€ a 5€). O atendimento é capaz e simpático, mas depois com a qualidade dos pratos, não satisfaz.	Olá Isa! Agradecemos a sua opinião. Desejamos-lhe um ótimo dia	Thanking
512	Espaço banal, igual a todos os outros em termos de decoração. Atendimento simpático, nada a apontar. Sou uma burger lover e quanto ao hamburguer, bom e bastante completo, ou seja muitos ingredientes que gosto de ver nos hamburguer. No entanto, pedi para trocar dois dos ingredientes de um hamburguer (hamburguer pecado) por um único ingrediente e essa troca custou-me 0,50 cent. Está na carta, certo, mas ninguem me chamou a atenção que pagaria mais caso fizesse esta troca. A carne é boa e saborosa mas caro, muito caro. 9,50€ sem batatas, que são 2.50€. Sumo da semana bom! (Morango e laranja) Para finalizar pedi um crumble de pêra, estava completamente cru, sabia a manteiga, massa de bolos ainda por cozer. Para alem de cru tinha um pelo. Como antes referido, o atendimento é bom e simpático, tentaram oferecer outra opção de sobremesa e nao foi cobrada a anterior. No geral saio desiludida, vinha com expectativas!	Olá, Uma vez por mês. Obrigado pela sua avaliação. Lamentamos que tenha achado a decoração banal que é um dos factores que os nossos clientes mais têm apreciado. Quanto à textura do crumble tem também sido muito estimada por quem nos visita e, de facto, quando nos alertou para o facto de haver um pelo não conseguimos encontrar nenhum no seu crumble, mas logo lhe foi oferecida outra opção de sobremesa. Ficamos contentes por ter apreciado a carne 100% Black Angus, o sumo da semana e o atendimento. Lamentamos que esta experiência não tenha sido perfeita e esperamos surpreendê-la numa próxima visita. O nosso objectivo é garantir a satisfação de quem nos visita. Até breve!	Thanking Apology Self-promotion Explanation Express feeling Invitation for a new visit

Restaurant: The Old House; Time Period: August 2015 - December 2019; Rating: 1

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
513	Muita gordura e pouco sabor, de entrada comi os dim sum, eram bonzinhos mas já comi muito melhor. Fui à espera de encontrar o melhor chinês de Lisboa mas ficou um bocadinho aquém. Entretanto insisti no erro e dei outra chance e tive um problema com a mesa. O espaço é muito giro mas infelizmente não chega. 2 más experiências.	Rafael, obrigada pela visita e partilha. Lamentamos que não tenha tido a experiência que procuramos proporcionar. The Old House leva as avaliações muito a sério, porque nossa prioridade é garantir que todos os clientes tenham uma experiência gastronómica excelente em um ambiente seguro e acolhedor. Levamos sua reclamação para nossa cozinha a fim de melhorar tais pontos. Esperamos vê-lo em breve para ver nossas melhorias.	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Invitation for a new visit

514	Fiquei muito dececionada por ter estado duas horas à espera da comida, com uma criança, e sem qualquer explicação por parte dos empregados. Não volto lá.	Catarina Cerol, antes de mais, obrigada pela visita e partilha. Lamentamos que não tenha tido a experiência que procuramos proporcionar. A nossa equipa, por norma, é bastante elogiada pela simpatia e profissionalismo, como pode verificar em todas as nossas plataformas. O que nos leva a acreditar que a sua experiência tenha sido uma exceção à regra. Essa semana que visitou nosso restaurante aconteceu o web summit, com isso ouvi alguns atrasos nos pratos. Mas duas horas de atrasos isso não pode acontecer, ainda mais quando tem criança. Peço por gentileza entrar em contacto connosco para saber melhor o que ocorreu. Estamos a verificar e melhorar nosso treinamento para que isso não volte acontecer. Fico em aguardo pelo telefone 218969075 ou pelo e-mail geral@theoldhouseportugal.pt	Thanking Apology Self-promotion Promise of change Explanation Request a new contact
515	Cheguei 15 minutos atrasado e não tinha mesa, sendo que ainda observaram "chegou super atrasado!". Pediram-me para aguardar sem tempo definido. Ainda que com razão, péssima atitude. A não voltar.	Boa Noite André, Lamentamos o seu sentimento em relação a nós, realmente temos uma política de tolerância de 15 minutos e o André excedeu mais do que 15 minutos. Sugerimos em uma situação destas que nos informe através de uma chamada ou de uma mensagem. Numa Sexta-feira à noite em que o restaurante tem muito afluência até mesmo de walk-ins é nos complicado segurar as reservas em atraso por muito mais tempo. Independentemente de tudo André, um sincero pedido de desculpas em nome de toda a equipa, não é de todo nosso objectivo alienar os nossos clientes e sim proporcionar uma boa experiência. Se o André mudar de idéias, esperaremos pela sua próxima visita com muito gosto. Em nome da equipa The Old House, um enorme xiéxie --.	Apology Explanation Suggest Invitation for a new visit
516	Péssimo péssimo péssimo! Por onde começar? Os pratos foram sugeridos por quem nos estava a servir, e foram pra esquecer! As gyosas de camarão pareciam plástico e chegaram à mesa bem dps dos pratos principais.. Já estes deixaram mt a desejar, o frango estava borracha e o prato de tofu..intragável! Demasiado picante para conseguir se quer saborear.. No final da refeição ainda nos dizem que normalmente fazem o teste do picante com os clientes..E connosco n fizeram porquê?! Posteriormente trocam o empregado que nos estava a servir por outro.. Que nem um sorriso conseguia expressar..Que falta de simpatia! Enfim não é pra repetir! Não consigo compreender a pontuação do restaurante..	Bom dia cara Cátia Rodrigues e caro Marco Martins , Agradecemos o comentário que muito nos ajuda a melhorar alguns aspectos. Lamentamos que não tenhamos seleccionado e sugerido melhor o tipo de prato que mais gostam na comida asiática. Usualmente sugerimos pratos com as indicações que os clientes nos transmitem. O Tofu com molho picante, tal como o nome indica, é tofu que vem embebido num molho picante. Para quem não é tolerante ao Picante sugerimos cerca de 30 pratos alternativos que não possuem qualquer picante. As entradas que são os amendoins e a carne marinada (que identificaram nas fotografias) que é colocada no início da refeição é que são o chamado teste do picante, sendo que a entrada de carne é de nível 2 (de 1 a 3). Quanto à ordem dos pratos, a quando do pedido, caso não seja explicitamente solicitado, a ordem do serviço de gastronomia chinesa habitualmente é: 1 - Os Pratos Frios 2 - Os Pratos Quentes (ex. sopa) 3 - acompanhamentos (ex. gyosas, panquecas, noodles). 4 - Sobremesa (usualmente fruta) Na gastronomia asiática não existe o que no Ocidente se apelida de "Entradas" pelo que é comum os clientes pedirem os acompanhamentos como entradas (que no serviço asiático vem em 3.º lugar). Os pratos frios já funcionam como entradas. Este não é de todo a norma da casa e não nos revemos nas atitudes dos funcionários aqui descritas, pelo que ao existirem estão fora dos parâmetros habituais. Mais uma vez lamentamos que os pratos não tenham correspondido às vossas expectativas, pois não estamos imunes a que possamos realizar um atendimento menos bom(dependemos de pessoas), pelo que gostaríamos de a ver a ter uma nova experiência na nossa casa :-). Certamente irá sair com uma opinião mais positiva. Nota: A comida de Sichuan é geralmente à base de malagueta (o picante vem deste ingrediente). Existem pratos que tem picante, do menos ao muito, mas onde o menos já é bastante picante. The Old House agradece	Thanking Apology Explanation Promise of change Invitation for a new visit
517	I was very excited to hear about this new Chinese restaurant, even to the extent of going all the way to expo just to try it out. It is very impressive looking, they really have done a beautiful job. I do have to say the photos of all the food outside is a bit of a tacky addition for such a beautifully styled restaurant. The Maitre'd was very friendly and welcoming, unfortunately the rest of the waiting staff seemed to be on a different planet. Then we get to the food, so disappointing. The Peking duck, was bland and tasteless. The crispy skin was far from crispy, more soggy and fatty. The gyoza were ok, but that was more to do with the tasty dipping sauce they were served with. The double cooked pork is possibly one of the most disgusting dishes I've ever eaten, well actually I didn't eat any of it after the first taste. The meat was rubbery and just plain nasty. The soy rice, was basically that, rice soaked in soy sauce, not good. They seem to like their pictures of food as the menu is presented on an iPad with yet more pictures to peruse. Very disappointing, doubt I would bother going back.	Dear LadyJane, Thank you for your feedback. Your opinion, will help us to improve every day. The team is newly formed and therefore improve every day our service. We invite our guests to know a little of what is the history of the typical cuisine of Sishuan https://www.facebook.com/theoldhouseportugal . Best Regards from The Old House	Thanking Explanation Suggest

518	Estive lá neste final de semana e fiquei desiludido. Em termos de aspecto é bastante atraente, pelo menos o andar superior onde estive, o de baixo pareceu-me um nada barulhento mas não seria grave. Quanto à comida aí sim já tive algumas dúvidas, quer em termos de qualidade quer em quantidade. Não consigo entender que um copo de 'canja' de galinha (Kung Fu), galinha banal de aviário, que vem num bule chinês custe 5,5 euros!! (é aconselhado no final da refeição) Que meio pato Pequim custe 26 euros e seja semelhante a outros , noutros restaurantes chineses. E finalmente o robalo assado que o empregado garantia que era de mar e não de aquacultura ou de gaiolas de mar mas que o era e que é cobrado a 39eur !! Tal qual um pescado à linha e cujo sabor é obviamente diferente. Por tudo isto a relação preço qualidade deixa muito a desejar ...	Bom dia caro António Sousa, Agradecemos a sua opinião e a sua visita ao nosso espaço concebido de forma a transmitir os costumes e tradições das casas antigas de Sichuan que deu origem à gastronomia de Sichuan, a qual representamos. Respeitamos todas as opiniões dos nossos clientes, pois aprendemos e crescemos sempre com elas. Somos uma gastronomia um pouco diferenciada de outras que habitualmente conhecemos. Tentamos manter ao máximo a autenticidade da gastronomia de Sichuan, apenas um pouco adaptada aos gostos ocidentais a nível de picante. Seja sempre bem vindo, The Old House agradece	Thanking Self-promotion
519	Extremely disappointing service and food but beautiful decor and ambience. It took 15 minutes for someone to come take the order, the menu does not describe the ingredients/cooking method of the dishes. Steaming spareribs arrived very late and extremely cold. They brought back a warmer one but the flour tasted like sand and had no flavor. Roasted chicken wings had no chinese flavor, bao was dry and cold. When we complained about the bad quality of food the manager told us they are overcrowded and their chinese chefs are still learning and after apologizing asked us to come back for lunch instead. They charged us for the cold, sandy steamed spareribs anyway. Such a waste of time and money ! DO NOT GO HERE !	Dear Mr/Mrs Shalini Thank you for expressing your opinion , which will help us to improve every day. The team is newly formed and therefore improve every day our service. We invite our guests to know a little of what is the history of the typical cuisine of Sishuan https://www.facebook.com/theoldhouseportugal . Best Regards from The Old House	Thanking Explanation Suggest
520	Restaurante super pretensioso, os empregados sem formação são mais que os clientes. A comida alguma satisfatoria mas cara outra intratável e sem qualquer nível de apresentação . Pedi marisco temperado e imaginem até pedras trazia , as amêijoas de qualidade duvidosa todas fora da casca enfim uma lastima. Não aconselho de forma alguma. Em duas palavras pior impossível!	Bom caro Paulo, Agradecemos e respeitamos as opiniões dos nossos clientes, que nos fornecem informações importantes, dessa forma podemos crescer e melhorar a cada dia que passa. The Old House mantém a autenticidade da gastronomia de Sishuan, apenas um pouco adaptada aos gostos ocidentais a nível de picante, pelo que sugerimos aos nossos clientes que conheçam e gostem do nível de picante praticado em Sichuan que o solicitem, pois os nossos Chefs de origem chinesa tem o maior gosto em satisfazer esse pedido. A equipa é recém formada, pelo que melhoramos todos os dias o nosso serviço. The Old House agradece e convida-o a regressar.	Thanking Self-promotion Suggest Explanation Invitation for a new visit
521	Overly priced. Most of the menu was not available. I am very disappointed but I wont be coming here again. The food was not good and was served cold.	Hello Mr Raneem Sa Thank you for your review. As you can find, our menu is divided into 3 parts. Cold dishes, hot dishes and side dishes. Unfortunately you may only have chosen cold dishes. We hope that you could come back to try the other chinese hot dishes. Best regards, The Old House	Thanking Explanation Invitation for a new visit Suggest
522	Chegámos às 15:00, mandaram-nos embora por a cozinha já estar fechada. Apesar de ser a hora de fechar, por não ter sido servido não posso dar melhor pontuação que está.	Boa noite caro Pedro, Lamentamos não ter conseguido chegar a tempo da cozinha ainda estar aberta. Tal como nos indica, chegou precisamente na hora de fecho do restaurante. Como sabe, não podemos registar produtos novos após a hora de fecho. Esperemos que possa vir e experimentar a gastronomia de Sichuan. Pode também agora efectuar a reserva de mesa no próprio site da Zomato e assim garantir a sua reserva. The Old House agradece,	Apology Explanation Invitation for a new visit Suggest
523	Anunciado com pompa e circunstância, mas não encontramos a pompa em nenhuma circunstância. Fomos pela beringela, que salvou a noite, logo estragada por umas gambecas picantes e encarquilhadas, de casca mole e com ela toda vestida. O pato, de casca grossa e rijo de carnes, arrumou com a degustação ao custo de 50€, só o pato. O Cartuxa pedido, tinha duas rolhas uma fora e outra dentro. Tentou-se uma garrafa nova, mas igual já não havia. Quanto ao serviço, aí o pobre do serviço... Bem procurámos, bem perscrutámos e quando encontramos, fomos tratados por "vocês". "O que é que "vocês" querem comer ?" Quando se chegou à sobremesa, só uma havia ! Deste restaurante diria apenas: "Chinesices..."	Bom dia caro JBG, Agradecemos e respeitamos as opiniões dos nossos clientes, que nos fornecem informações importantes, dessa forma podemos crescer e melhorar a cada dia que passa. Convidamos os nossos clientes a conhecer um pouco do que é a história da gastronomia típica de Sishuan. no video que colocámos hoje na nossa página de facebook https://www.facebook.com/theoldhouseportugal . Mantemos a autenticidade da gastronomia de Sishuan, apenas um pouco adaptada aos gostos ocidentais a nível de picante, pelo que sugerimos aos nossos clientes que conheçam e gostem do nível de picante praticado em Sichuan que o solicitem, pois os nossos Chefs de origem chinesa tem o maior gosto em satisfazer esse pedido. Obrigado por nos fazer melhorar, gostaríamos de o receber novamente de forma a que possamos corresponder às suas expectativas. The Old House Agradece.	Thanking Suggest Self-promotion Invitation for a new visit

Rating: 2

Excerpt	Review	Management Response	Response Typification
524	Pareceu-me um pouco "confuso" em termos de serviço. E a comida não é assim tão especial como estava a espera (posso ter tido azar com prato que pedi, mas a relação custo/benefício ficou reduzida).	Caro Jose, existem pormenores que temos de melhorar, e aprendemos com os erros que cometemos. Lamentavelmente reconhecemos que devido a alguns elementos saímos beliscados no serviço. Estamos a corrigir esse fato, pelo que convidamos a voltar para confirmar. Mais, quando chegar peça para falar com o Chefe de sala. É ouvindo os nossos clientes que vamos melhorando dia-a-dia. Obrigado!	Explanation Promise of change Invitation for a new

			visit Suggest
525	<p>Espaço agradável, no entanto a comida nao corresponde a padrões ditos de luxo. Comemos pato à pequin que para além de estar frio em nada se diferenciava do mesmo prato num banal restaurante chinês onde custaria 1/4 do preço. As entradas sabiam a caldos knorr. Atendimento confuso e empregados nada simpáticos. Levantaram os copos da mesa ainda antes de termos terminado a refeição. Resumindo, nao posso dizer que q comida seja má, mas de luxo nada tinha, teria comido o mesmo tipo de produtos por um preço bastante inferior.</p>	<p>Pedimos desculpas por não termos conseguido oferecer uma boa experiência na sua visita ao restaurante. Obrigado pelo seu feedback. Existem pormenores que temos de melhorar, e aprendemos com os erros que cometemos. Esperamos vê-lo em breve para ver nossas melhorias Catarina!</p>	<p>Apology Thanking Promise of change Invitation for a new visit</p>
526	<p>Ou tive muito azar, ou não entendo mesmo como este restaurante está tão bem classificado. Dirigi-me a este espaço em Janeiro pois adoro comida chinesa e também porque a decoração do espaço é bastante chamativa. Primeiro, ficámos 10 minutos à espera de uma mesa (havendo várias disponíveis). Seguidamente, o empregado de mesa deu-nos a carta e... Foi embora. Ficámos, sozinhos, a tentar compreender uma carta super diferente do geral. Para mim, nada me despertou curiosidade em experimentar (porque também não sabia o que eram os pratos) - e como tal, o meu critério de escolha foi o preço. Sendo tudo imensamente caro, decidi optar por uns noodles que, supostamente, são entradas - só o fiz para não ter de sair do restaurante. Um dos meus amigos pediu um prato de massa fria com porco picante. O empregado de mesa avisou 3 vezes que o prato era picante. Ele, apreciador deste tipo de comidas extremamente condimentadas, disse não haver problema. A questão é que o prato estava intragável. A comida não tinha sabor nenhum exceto a picante! Não digo que o restaurante não seja bom, mas a minha experiência foi terrível. Mais atenção por parte do empregado de mesa e mais disponibilidade para nos explicar em que consistia cada prato, bem como para nos "vender", teria certamente feito toda a diferença. Acredito que um bom aconselhamento nos tivesse despertado curiosidade e nem olháramos ao preço. Quanto ao espaço, está fantástico, muito acolhedor e confortável.</p>	<p>Boa tarde cara Cátia Monteiro, Muito obrigado pela sua opinião que muito damos atenção. O nosso espaço tem cerca de 1000 metros quadrados, pelo que haverá alturas que haverão mesas disponível, mas o serviço a essas mesmas mesas não seja possível assegurar (por exemplo a falta de empregados de mesa). É por isso solicitamos que aguardem alguns minutos de forma a assegurar um bom serviço. (imagine o que seria ser sentada numa mesa e ninguém lhe fazer/tirar o pedido) Sugerimos que numa próxima oportunidade possa seguir os conselhos dos empregados de mesa que certamente terão muito gosto em ajudar a seleccionar pratos consoante os seus gostos (dado que temos pratos mais indicados para os asiáticos e outros que são bem aceites pelos ocidentais). De facto no nosso menu há pratos que são bastante picantes e estão devidamente assinalados tal como o empregado de mesa vos informou 3 vezes. Existem sempre pormenores a melhorar, pelo que estamos a proceder a melhorias constantes de forma a minimizar possíveis demoras no serviço, ou mesmo no aconselhamento ao cliente. The Old House agradece, Já visitou a nossa página www.theoldhouseportugal.pt ?</p>	<p>Thanking Explanation Suggest Promise of change</p>
527	<p>I thought this Chinese restaurant was going to be amazing given the slightly higher price range and beautiful decor in a nice area of town. Ordered the Peking Duck, which came out as acceptable and some fried rice, which for some reason was cold when it was served to us. Asked the server to reheat it, and within half a minute he came out with our rice, and it was still cold. Need to cancel the order but they were quite friendly. On the side note, the washroom is the smelliest one that I have been to in Lisbon. What happened? Perhaps some work needs to be done to eliminate it? They have a huge variety of dishes which look quite good however given my experience last night, I don't think I'll go there anytime soon.</p>	<p>Hello Mrs Babie Barung, Thank you for your review. We are working to present our guests the best experience possible. I must apologize about the fried rice came out cold both times. I can say for sure that this point is solved right now. Usually the Washroom don't give us problems, perhaps something happened at that moment... As you can see in other persons reviews, we normally, do not have bad reviews and when we have... we try to solve any problems. Thank you again for the review, and hopping you give us a chance to show the best we have to offer. Best regards, The Old House Team</p>	<p>Thanking Self-promotion Apology Promise of change Invitation for a new visit</p>
528	<p>Desilusão. É certo que já tive refeições muito piores, mas não me senti arbatado por nenhuma das escolhas e o atendimento teve algumas situações de estranha antipatia (ridículo, no final, serem os clientes a dar um "boa noite" acompanhado de um agradecimento e não obterem resposta). Enfim, o típico "hype a la zomato".</p>	<p>Boa noite caro Filipe, Dentro da panóplia de pratos que apresentamos na carta, existem uns, mais do que outros, direccionados para o nosso público chinês. Pelo que (não conhecendo os pratos seleccionados) poderá ter havido um atendimento sem a informação e aconselhamento mais correto assim como refere das atitudes menos conseguidas do nosso staff. Mas são opiniões como as suas que nos fazem querer melhorar em todos os aspectos, quer gastronómicos, quer de atendimento. Desde a sua visita que já se procederam a correcções, principalmente no atendimento de forma a que não se repitam. Fazemos o convite de forma a que possa reavaliar o nosso espaço e até atendimento. Durante o mês de julho estamos a festejar o nosso 1.º aniversário! pelo que temos imensas surpresas. Siga-nos no https://www.facebook.com/theoldhouseportugal/ para mais informações. Por exemplo o nosso pato de pequin, até ao fim do mês, todas as terças e quintas-feiras à hora de almoço temos o pato a 50% do preço da carta. The Old House agradece,</p>	<p>Explanation Thanking Promise of change Invitation for a new visit Self-promotion</p>

529	<p>Não recomendo. O serviço é bastante fraco. Deixaram-nos à espera demasiado tempo sem qualquer tipo de atenção. O empregado teve imensas dificuldades a abrir o vinho, a empregada não sabia servi-lo e fiquei com um balde à minha frente. São pormenores que poderiam ter ultrapassado não fosse o facto de um restaurante que pede os preços que este pede dever ter um serviço compatível. O pior dos pecados foi a comida, não digo que fosse péssima (com a excepção de uns camarões sensaborões que vinham com casca e provaram ser um desafio para comer com pauzinhos) mas não deixa saudades, nada de especial.</p>	<p>Boa tarde cara Luísa, Lamentamos o sucedido e por muito que nos custe, existem dias complicados... e esse certamente foi um desses. No entanto é com o erro que aprendemos e fizemos algumas intervenções (tendo em conta o que aconteceu pontualmente nesse dia) de forma a melhorar o serviço. Para este dia específico, aceitamos plenamente a reclamação, pois sentimos que não transmitimos o nosso melhor. Não entrando em pormenores de recursos humanos, mas este certamente foi um dia que apesar do esforço do staff (que estavam deslocalizados das suas habituais funções) não conseguimos retribuir os presentes com um bom serviço e admitimos que teria de haver mudanças. Espero que nos possa visitar brevemente e verificar que o serviço actual em nada se parece com este dia em questão. Caso nos queira dar o benefício da dúvida, o qual agradecemos, por favor realize a reserva para geral@theoldhouseportugal.pt identificando-se como Luísa Fernandes, pois gostaria de a cumprimentar pessoalmente e de uma certa forma emendar a imagem negativa que teve de nós. The Old House agradece,</p>	<p>Apology Promise of change Explanation Invitation for a new visit Request a new contact</p>
530	<p>Os empregados não prestam informação. As doses são desproporcionadas...umas enormes e outras pequenas Origina que haja enormes excessos e claro preço elevado.... O local e muito agradável e a comida satisfatória mas o serviço muito básico e nada tem a ver com o aspeto geral do restaurante</p>	<p>Bom dia caro Ccbc, Agradecemos o seu comentário, ao qual damos toda a atenção. Por ventura uma falha do funcionário que o atendeu que não soube explicar/aconselhar o seu pedido originando os tais excessos. Contudo a gastronomia Chinesa (e não só) é de partilha, onde todos os convivas experimentam os pratos que estão em cima da mesa. Algumas doses são para 2 ou 3 pessoas enquanto outras apenas para 1. Era dever do funcionário ter aconselhado. Estamos a dar formação diária de forma a melhor alguma situação menos conseguida da nossa parte. Por isso os comentários dos nossos clientes serem tão importantes. The Old House agradece,</p>	<p>Thanking Explanation Promise of change</p>
531	<p>Picante! E não no bom sentido... Para quem não gosta muito de picante, que é o meu caso, não há praticamente opções, se pedimos algo sem picante dizem que vamos alterar a receita e não é possível... Enfim ... No entanto fui com alguns amigos que gostam de picante e também disseram que a comida em si não é nada de especial ... Eu não consegui saborear quase nada porque tinha o palato completamente queimado. As gyosas parecem pastilha elástica e o arroz a mesma coisa. Nota positiva nos noodles, sem muito picante e saborosos!</p>	<p>Boa tarde caro João Patrício, Muito obrigado pelo seu comentário, Efectivamente somos uma gastronomia ímpar no que diz respeito (pois faz parte da base de cozinha da nossa província de Sichuan) ao picante. No entanto temos mais de 30 referências de pratos que, ou não tem picante, ou consegue-se pedir sem picante. A nossa cozinha reproduz o mais autentico possível (dado que os ingredientes como a carne, peixe e vegetais são localmente seleccionados) , uma das maiores gastronomias Chinesas "Sichuan", através de produtos importados directamente da China. Não temos arroz Xau Xau, crepes chineses ou outros produtos ocidentalizados. Os nossos clientes são essencialmente da comunidade chinesa ou clientes à procura de conhecer a real cozinha chinesa, Somos o primeiro restaurante em Portugal apenas com esta gastronomia. Será sempre bem-vindo a experimentar os nossos pratos sem picante. The Old house agradece,</p>	<p>Thanking Deny problem Explanation Self-promotion Invitation for a new visit</p>

Annex F – Service recovery strategies implemented offline

Business Area	Strategy	Example
Communication	Information update	“this morning in a meeting with our Zomato account manager, we asked to put the explicit information that we only work with lunch menu, for lunch from Monday to Friday, with more reduced options” (Excerpt 127)
Communication	Information sharing	“the criticisms are transmitted to the operational teams and the supervisor” (I5)
Database	Reviews database maintenance	“We have thousands of feedbacks in our database” (I2)
Environment/ space	Environment adaptation	“We have already adjusted the configuration of our rooms” (I2)
Kitchen	Food quality improvement	“we did a quality test with our butchery so that we could choose the best for our customers” (Excerpt 133)
Kitchen	Packaging quality improvement	“we appreciate the packaging suggestion, which we will actually modify” (Excerpt 508)
Kitchen	Change in food and drinks confection	“As for caipirinha, we took your opinion into consideration and now it is made with crushed ice” (Excerpt 503)
Kitchen	Recipes innovation	“we were unable to create another type of gluten-free or lactose-free bread from one moment to the next, but it is certainly in our plans” (Excerpt 187)
Reservations	Change in booking procedure	“What happened was an unfortunate coincidence of a reservation by two groups with the same number of people (...) we have already taken all steps to ensure that this does not happen again” (I5)
Staff	Staff training	“Since your visit, corrections have been made, mainly in terms of customer service so that they do not recur” (Excerpt 528)
Staff	Staff supervision	“the supervisor starts to tighten control” (I5)

Annex G – Online and offline service recovery strategies by restaurant

			Restaurant														
Business Area	Strategy	Amaterasu Pateo do Sushi	Arigato - Campo Pequeno	Boa-Bao	Chutnify - Príncipe Real	Contrabando	Ground Burger	Guilty by Olivier	O Prego da Peixaria	O Quintal	Soão - Taberna Asiática	SOI	SUD Lisboa	The B Temple	The Old House		
		Offline Service Recovery	Communication	Information update													
Information sharing																	
Database	Reviews database maintenance																
Environment/ space	Environment adaptation																
Kitchen	Food quality improvement																
	Packaging quality improvement																
	Change in food and drinks confection																
	Recipes innovation																
Reservations	Change in booking procedure																
Staff	Staff training																
	Staff supervision																
Online Service Recovery		Apology															
		Deny problem															
		Explanation															
		Express feeling															
		Invitation for a new visit															
		Offer compensation															
		Promise of change															
		Request a new contact															
		Self-promotion															
		Standard Reply															
		Suggest															
Thanking																	