

## Estudo de Caso – Restaurante Oriental

Fundado em 2000, o Nakamura Sushi é um restaurante situado na cidade de Ribeirão Preto, no interior de São Paulo. O Nakamura Sushi tem como missão proporcionar aos seus clientes excelência na qualidade dos pratos, combinado com um ótimo atendimento e preços adequados. Os sushis são feitos pelos próprios chefes da casa, seguindo receitas que fazem parte da família (e.g., Hossomaki, Makizushi, Temaki, Uramaki, dentre outros) e garantindo maior qualidade e um toque especial. Devido a uma matéria publicada no jornal Folha de São Paulo no mês passado, o restaurante atraiu grande visibilidade, aumentando, assim, o número de clientes que circulam todos os dias.

Recentemente, alguns clientes têm reclamado sobre a demora em receber seus pedidos, pois ao anotar um pedido, o garçom deve se dirigir até a área de preparo para entregar o pedido ao chef. Contudo, durante o trajeto, muitas vezes, o garçom é interrompido por outros clientes que desejam, também, fazer seus pedidos. Dessa forma, as constantes interrupções em levar o pedido da mesa até a área de preparo ocasionam em um atraso no início do preparo da refeição. Isso se torna um problema mais sério, considerando que o restaurante está trabalhando com um esquema de rodízio de pratos e os chefs precisam preparar os pratos ao passo que os clientes vão fazendo o pedido. Agregado a isso, devido ao grande movimento do salão, os garçons demoram para verificar se há alguma refeição pronta na área de preparo.

Outro problema que persiste está associado com a comunicação entre os garçons. Existem alguns casos em que o cliente faz um pedido para um garçom e um outro garçom sem saber que o cliente já fez o pedido, procura o cliente para anotar novamente o pedido. Isso gera um desconforto nos clientes e um conjunto reclamações.

Erick Yuki Nakamura, atual dono do restaurante, observando essa situação, decidiu automatizar o processo de troca de pedidos entre os garçons e a área de preparo, a fim de evitar atrasos no início do preparo das refeições. Além disso, ele decidiu automatizar, também, o aviso de refeições prontas entre a área de preparo e o garçom. Dessa forma, espera-se que os clientes possam receber suas refeições com maior rapidez.

Em razão da adoção de rodízio de pratos, um aspecto que é preciso ser considerado é a maneira como o controle de estoque é realizado. Desde a sua inauguração, o estoque era controlado pelo próprio dono uma vez por semana. Contudo, algumas vezes, devido à falta de tempo, o estoque era checado de forma incompleta, ocasionando na falta de alguns ingredientes. Além disso, cada fornecedor possuía um dia específico da semana para passar pelo restaurante e anotar os pedidos. Assim, a

fim de evitar a falta de ingredientes nos dias de promoção, Nakamura decidiu, também, automatizar o controle de estoque.

Nesse cenário, Nakamura optou por contratar uma empresa de consultoria que o ajudasse a encontrar a melhor solução possível para o seu negócio, sem ser necessário um grande investimento, visto que o restaurante é um negócio de família, no formato de pequeno negócio. Apesar disso, os proprietários sonham em expandir o negócio e atuar em outras cidades da região.