**EX. RESTAURANTE POR QUILO - DISCUSSÃO – GABARITO**

1. **CONCEITO: INOVAÇÃO SE REALIZA NO MERCADO**.

Portanto, produto novo ou serviço novo é, no limite, julgamento do mercado.

“Tudo é comida” não é argumento. O mercado diferencia quilo, sanduíche, PF, à la carte, Fasano de McDonalds....

Restaurante é comida e serviço, um tipo de possibilidade ou qualidade de comida e um tipo de serviço.

Comida: no supermercado, açougue...

No restaurante, quilo ou não, compra-se o serviço de refeição, que tem como bens portadores a comida propriamente dita, o tipo de louça, talheres, mesa.

Outros tangíveis: limpeza do salão, comodidade, iluminação, reposição dos contenedores.

Intangíveis: formato de disponibilização, facilidade de acesso aos contenedores, café expresso na mesa ou de pé, cortesia no atendimento, orientação sobre pratos (ex.: sobre alergênicos, p. ex.)

Pelo enunciado, o produto/serviço do restaurante por quilo foi, à época de seu lançamento, novo para o mundo.

ANALOGIA:  
Qual o produto de churrascaria rodízio?

Carne? -🡪 açougue

Comida? -🡪 não diferencia de churrascaria à la carte nem de lanchonete

Matriz produto –serviço

Visão do mercado: consumidor pode escolher que tipo e quanto de cada tipo de carne

* É mais parecido com bufê do que de restaurante tradicional.
* Mas há serviço de mesa, diferentemente do bufê.
* **ANÁLISE DO PONTO DE VISTA DO CLIENTE**
* Comida é diferente (escolha, mix...)
* Serviço é diferente (seleção, preço, atendimento...)

Típico de matriz produto x serviço

1. **Precisão nos termos. Enquadrar o caso.**

* Análise tendo como objeto o restaurante x o setor
  + Nova linha der produtos só faz sentido se o restaurante mantiver cardápio, PF, preço fixo.... Se não, é mudança de produto, não há um produto “novo” numa linha dada, pois há 1 só “produto”
* Preço ou Custo? Qual o sujeito - Restaurante ou cliente?
* Modelo de negócios não é sinônimo de volume de faturamento, mas de como se fatura (por kg x por prato x preço fixo x por opções de cardápio x menu fixo ....)
* Processo

**PROCESSO** 🡪 Interno à empresa e à cadeia / rede de fornecimento.

Analisar o processo como um todo, não apenas a disponibilização no “balcão”.

O processo de produção da comida é caixa preta para o cliente

Contenedores podem vir de outro lugar; pode não haver cozinha no estabelecimento (também no preço fixo). Isso dificilmente pode ocorrer para restaurante por cardápio ou PF.

O processo de atendimento é visível (pedido bebida se houver, limpeza de mesas, cobrança etc.)

Processo do QUILO --- BUFÊ/PREÇO FIXO ---- À LA CARTE

Diferença

Não é só cozinhar. É comprar, estocar pré-processar, finalizar, disponibilizar, cobrar/receber.

Processo Cardápio x Quilo

|  |  |
| --- | --- |
| CARDÁPIO | QUILO |
| PREVISÃO DE DEMANDA | |
| Compras  Pré-processamento  Finalização conforme pedido | Compras  Pré-processamento  Finalização em lotes de tamanho variável conforme horário (demanda varia) |
| No interior, em muitos casos, tudo é feito na hora – longa espera | Lote >>>> Prato  Possibilidade de substituição de prato (ex: batata no forno por batata cozida; feijão preto por carioca; arroz integral por branco etc.) |
| Menor disponibilidade de ajuste de pratos – é preciso seguir o cardápio; justificativas da não disponibilidade de determinados pratos pode não ser muito bem recebida.  Cliente vê cardápio, não pratos prontos.  Comporta qualquer tipo de preparação – frito na hora, churrasco, macarrão sem molho, pizza, batata frita etc. | Maior possibilidade de ajuste de pratos conforme o que foi comprado no dia.  Cliente pode entrar e olhar o que tem para “pesar”  Tende para determinados tipos de prato, aqueles mais adaptáveis a autosserviço  Saladas, arroz/feijão, cozidos (não fritos), pratos com molho  Não é bom para massas, nem para churrascos (isso exige instalação própria, independente do “bufê”), nem para pizza, nem para alimentos que deteriorem rapidamente, ou se “dissolvam” no molho. |
| Pedido tirado na mesa  Garçom leva pratos à mesa | Autosserviço  (Pode haver pedido para bebidas / sobremesa ou autosserviço) |
| Pagamento normalmente contra conta, na mesa  Usual pagar 10% (ou 15%) | Pagamento normalmente no caixa, apresentando ficha de quanto foi o peso e outros consumos. |
| Limpeza da mesa e do salão | Limpeza da mesa e do salão |
|  |  |

MODELO DE NEGÓCIOS / PROCESSO DE NEGÓCIO

Faturamento por peso, não por prato.

Cliente participa do que antes era o atendimento (buscar prato etc.)

Faturamento por quilo x por pessoa x por pedido