



## **RAD 2311 – Design de Inovações em Negócios, Experiências e Produtos.**

**Prof. Dr. Sérgio Takahashi**

### **Dinâmica – 4º Aula**

#### **Case: Restaurante Executivo**

##### **Síntese das Observações em um Restaurante Executivo.**

O restaurante em questão tem como segmento alvo o mercado de executivos. Localizado em uma região empresarial com muita movimentação.

O setor é muito atraente, e a empresa tem a forte inclinação a inovar, pois a concorrência é sempre muito alta e dinâmica.

Nesse sentido, a empresa contratou uma empresa de consultoria para entender melhor as necessidades dos clientes, e melhor, as necessidades “ocultas” dos clientes, para ter base para inovar um conceito diferenciado de restaurante.

##### **Descrição da Operação atual do Restaurante**

- O restaurante recebe os seus clientes entregando-lhes um “cartão magnético” onde são registradas a quantidade da refeição, bebidas e sobremesas que o cliente consumirá.
- Os clientes se dirigem para uma fila do *buffet*, que se move a passos lentos, onde ele pode se auto-servir com uma grande variedade de saladas (20 tipos de saladas), pratos quentes: massas, carnes, assados, risotos, verduras cozidas, etc. (20 tipos de opções) e grelhados feitos na hora.
- A cada dia da semana esta composição de opções se altera e também é de preocupação básica da casa, a constante introdução de novos pratos a cada mês. Alguns pratos quentes são sempre novidades!

- Existe uma pesquisa de satisfação com os clientes que busca coletar informações sobre os pratos desejados e também na melhora na qualidade do serviço.
- Meses atrás, o dono do restaurante teve a brilhante idéia de oferecer sucos naturais diferenciados com frutas exóticas aos seus clientes. Os sucos eram produzidos sob pedido de cada cliente. Para suprir tal necessidade seria necessário contratar mais dois funcionários, mas isso não ocorreu, porque o custo do negócio começaria a se tornar inviável. Então após algum tempo, os clientes voltaram a ter a disponibilidade somente de refrigerantes e sucos comprados de terceiros.
- Existem dois funcionários que trabalham na pesagem do consumo do cliente e cadastram o consumo no cartão magnético.
- Após passar pela pesagem, o cliente pode se sentar em uma das várias mesas do salão. Nos finais de semana, a procura por uma mesa, torna-se uma questão até mesmo constrangedora. Ou seja, os clientes ficam andando de um lado para o outro procurando uma mesa, com o prato na mão!
- Em uma pesquisa com clientes, estes acham a comida muito saborosa, estão parcialmente satisfeitos com o número de opções de pratos e as constantes alterações. Acham o preço competitivo (justo), mas reclamam muito das filas, da procura de mesa.

Processo de um Restaurante:

- **Verificar o estoque**
- **Comprar insumos**
- **Preparar a comida**
- **Receber o cliente**
- **Processar o pedido**
- **Servir o cliente**
- **Preparar a conta**