



OUTBACK
STEAKHOUSE®

Ana Pisani De Freitas 10771181

David Allan França 10771198

Gabriel Paganini de Oliveira Pinto 4520856

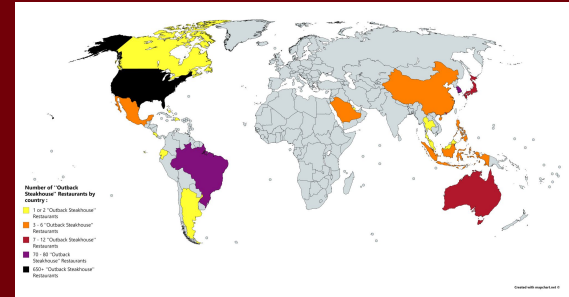
Marina Botelho de Mesquita 10771156

Paula David Padilha 10823337

Victoria Suzuki Rossatto 10773457

A empresa - "No rules. Just right"

- Fundada em 1988 por 4 americanos: Bob Basham, Tim Gannon, Chris T. Sullivan e Trudy Cooper
- Primeira unidade localizava-se em **Tampa, Flórida**
- Em 1991 construiu-se a segunda unidade também na Flórida
- Neste mesmo ano a rede foi adquirida pela Bloomin' Brands e começou a expandir-se mais ainda
- Atualmente conta com **+1000 unidades** em mais de **20 países**, incluindo Estados Unidos, Brasil, México, Canadá e Japão



Unidades Exterior vs. Brasil:

Semelhanças:

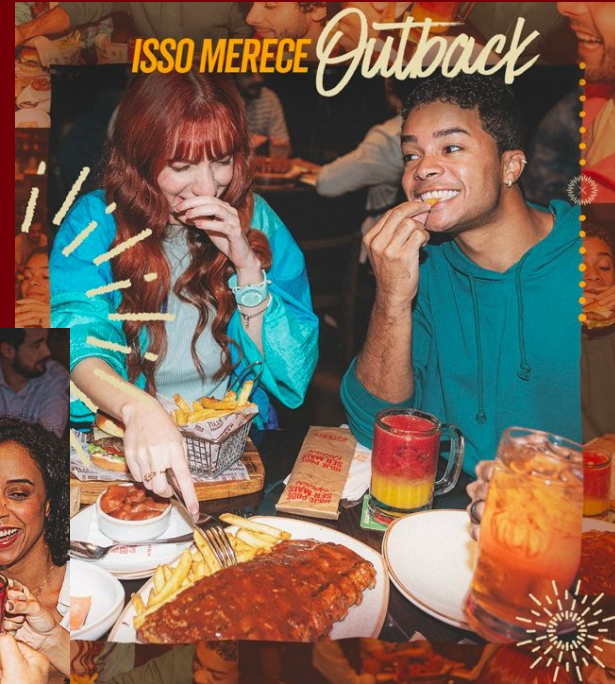
- Itens do cardápio considerados "clássicos" da rede, como pão australiano, Blooming onions, wings, costelinha de porco com molho barbecue, sobremesa *Chocolate thunder from down under*
- Estética e clima despojado dos restaurantes
- Uniformes

Diferenças:

- Itens regionais, adaptados ao paladar do país, como o guaraná
- Preços podem variar entre os países devido aos custos envolvidos, como taxas, supply chain, valor da mão de obra

Público alvo

- Adultos e famílias que buscam uma experiência gastronômica descontraída e casual



Modelo de negócio - Serviços oferecidos

- **Classificação dos serviços:**
 - **Atividade principal:** serviço de alimentação
 - **Diferencial competitivo:** serviço de hospitalidade australiana; ambiente aconchegante
 - **Centros de Lucro:** serviço de alimentação; serviço de delivery; serviço de reserva de mesa
 - **Atividades internas de apoio:** preparação e cozimento dos alimentos; limpeza e manutenção do restaurante; gestão e administração dos restaurantes
- **Concorrência:**
 - Segmento de restaurantes de carne (Ex: Fogo de Chão; Madero; Applebee's)
- **Diferenciais:**
 - Ambiente aconchegante e decoração temática inspirada na Austrália
 - Pratos típicos da culinária australiana
 - Qualidade das carnes
- **Pivotagem:** Sem exemplos de pivotagem significativa, mas estão sempre atentos às mudanças no mercado e na demanda do cliente. Realiza ajustes e adaptações na estratégia de negócios, como por exemplo a expansão da estratégia de delivery e take away durante a pandemia.

Modelo de negócio - Interação com o consumidor

- **Canais de comunicação:**
 - Atendimento ao cliente (SAC)
 - Canais digitais (redes sociais e website próprio)
 - Oferecimento de descontos e vouchers
 - Anúncios físicos (shopping centers, nas ruas)
- **Redes sociais:**
 - Boa presença e postagens frequentes no Instagram
 - Foco em divulgação de promoções
 - Manutenção da identidade visual
- **Percepção dos consumidores:**
 - Forte:
 - Padronização que traz a sensação de familiaridade ao consumidor
 - Pratos típicos do restaurante: costela e cebola Bloomin'
 - Fraco:
 - Preços dos pratos e das bebidas
 - Tempo de espera em horários de pico

Reputação **ReclameAQUI**

6 meses 12 meses 2022 2021 Geral

BOM 7.6 /10
16/04/2020 - 15/04/2023

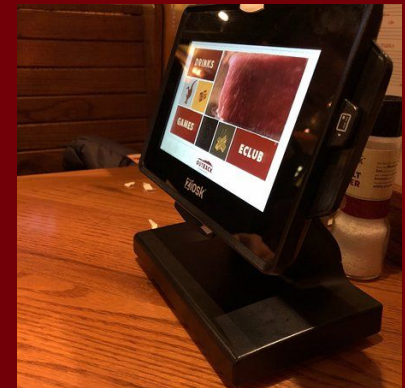
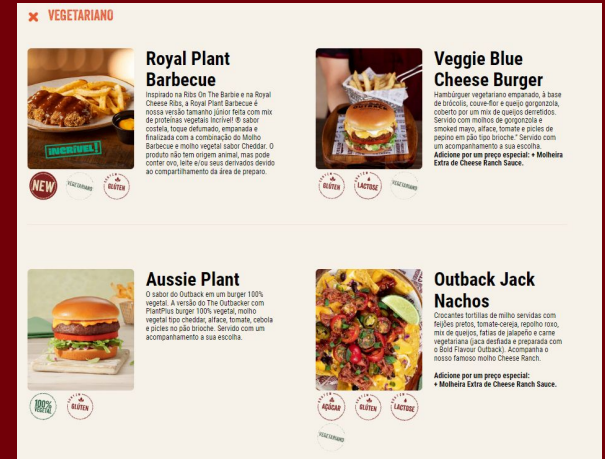
Reclamações 5921 Respostas 5829

Reclamações respondidas 98.4%
Voltariam a fazer negócio 69.7%
Índice de solução 73.4%
Nota do consumidor 6.91

Instagram profile for **outbackbrasil** showing a grid of food-related posts and a navigation bar at the bottom.

Modelo de negócio - Inovação

- Processo
 - Estratégias de marketing: alta rotatividade de promoções
 - Opções vegetarianas e veganas
 - Pagamento com PIX
 - Serviço de *catering*
- Tecnologia:
 - Uso de *tablets* no atendimento
 - App com ofertas, pontos e pedido online
 - Fila digital



Notícias e posicionamentos recentes

Brasil

Após denúncia, Outback extingue prática de funcionários ajoelhados

03/2023

- Funcionários da franquia Outback em São Luís (MA) atenderam clientes de joelhos, conforme vídeo gravado por uma advogada que viralizou nas redes sociais
- O MP no Maranhão recebeu denúncia sobre o caso e instaurou investigação
- O Outback afirmou que a conduta nunca foi obrigatória e foi extinta em todas as 141 unidades da rede, sendo uma ação opcional que ficou conhecida no passado como uma frente de receptividade durante o atendimento

Holding Bloomin' Brands

Dona do Outback cresce 30% no Brasil no 3º tri

11/2022

- Bloomin' Brands está investindo BRL 75 milhões no mercado brasileiro com a abertura de 17 novos restaurantes, que serão de propriedade do grupo
- O Brasil representa a maior operação do grupo fora dos Estados Unidos, com cerca de 90% das operações internacionais
- Grande parte do crescimento das empresas se deve ao aumento das entregas, que passaram de 3% para 25% das vendas após a pandemia

Notícias e posicionamentos recentes



02/2022

- PIX como meio de pagamento
- Fila digital: o cliente pode acompanhar o status e evolução de sua posição na espera e, assim que a mesa estiver pronta, receberá um aviso via SMS



05/2022

- Redesenho de restaurantes: tamanho reduzido, nova tecnologia e design interior renovado, otimização do espaço da cozinha e foco em programas de take-away, delivery e catering
- Serviço de catering em 481 de suas unidades nos EUA para atender todas as ocasiões, desde reuniões de negócios a celebrações familiares
- O aplicativo permite aos clientes fazer pedidos on-line, ganhar pontos de recompensa e receber ofertas exclusivas



OUTBACK
STEAKHOUSE®

Ana Pisani De Freitas 10771181

David Allan França 10771198

Gabriel Paganini de Oliveira Pinto 4520856

Marina Botelho de Mesquita 10771156

Paula David Padilha 10823337

Victoria Suzuki Rossatto 10773457