

MELHORIA DE GESTÃO, COM ÊNFASE NO ATENDIMENTO A CLIENTES ATRAVÉS DO *DELIVERY* NO SEGMENTO DE BARES E RESTAURANTES NA CIDADE DE MONTE MOR

Técnico em Administração



Autores(as): Alan Diogo Paulo, Jailton Silva Matos, Matheus Pietro Boro do Amaral, Rosa Maria Bueno Matos.

Orientador(a): Prof. Helena Cibele de Sousa Silva

Palavras- Chave: Empreendedorismo – Atendimento ao Cliente – Gestão de Negócios

INTRODUÇÃO

Para o sucesso de qualquer empreendimento é necessário exercer uma boa gestão de relacionamento com o cliente, ou seja, gerenciar cuidadosamente informações detalhadas sobre cada cliente e de todos os pontos de contato com ele, a fim de maximizar a fidelidade. Isso representa uma dificuldade, pois segundo aponta pesquisa feita pelo SEBRAE (2020) com pequenas empresas a respeito de seu funcionamento durante a pandemia, no estado de São Paulo, 58,9% das organizações interromperam as atividades temporariamente, e outros 31% mudaram permanentemente o funcionamento fazendo adaptações para conseguir se manter financeiramente.

Tal situação é ainda mais evidente no concorrido segmento de bares e restaurantes, que é o foco deste estudo, e por isso se faz necessário ter um excelente controle do cadastro de clientes e pedidos, bem como gerenciar entregadores, para que todo o sistema funcione de modo ágil e com qualidade, sendo possível superar as expectativas dos clientes.

Visando a atender aos problemas comuns de muitos comerciantes de bares e restaurantes de Monte Mor, em especificamente no atendimento ao cliente através do *delivery*, percebe-se a necessidade de utilizar uma ferramenta que forneça ao gestor informações sobre seus clientes, ou seja, dados que se refiram ao histórico e identificação dos clientes.

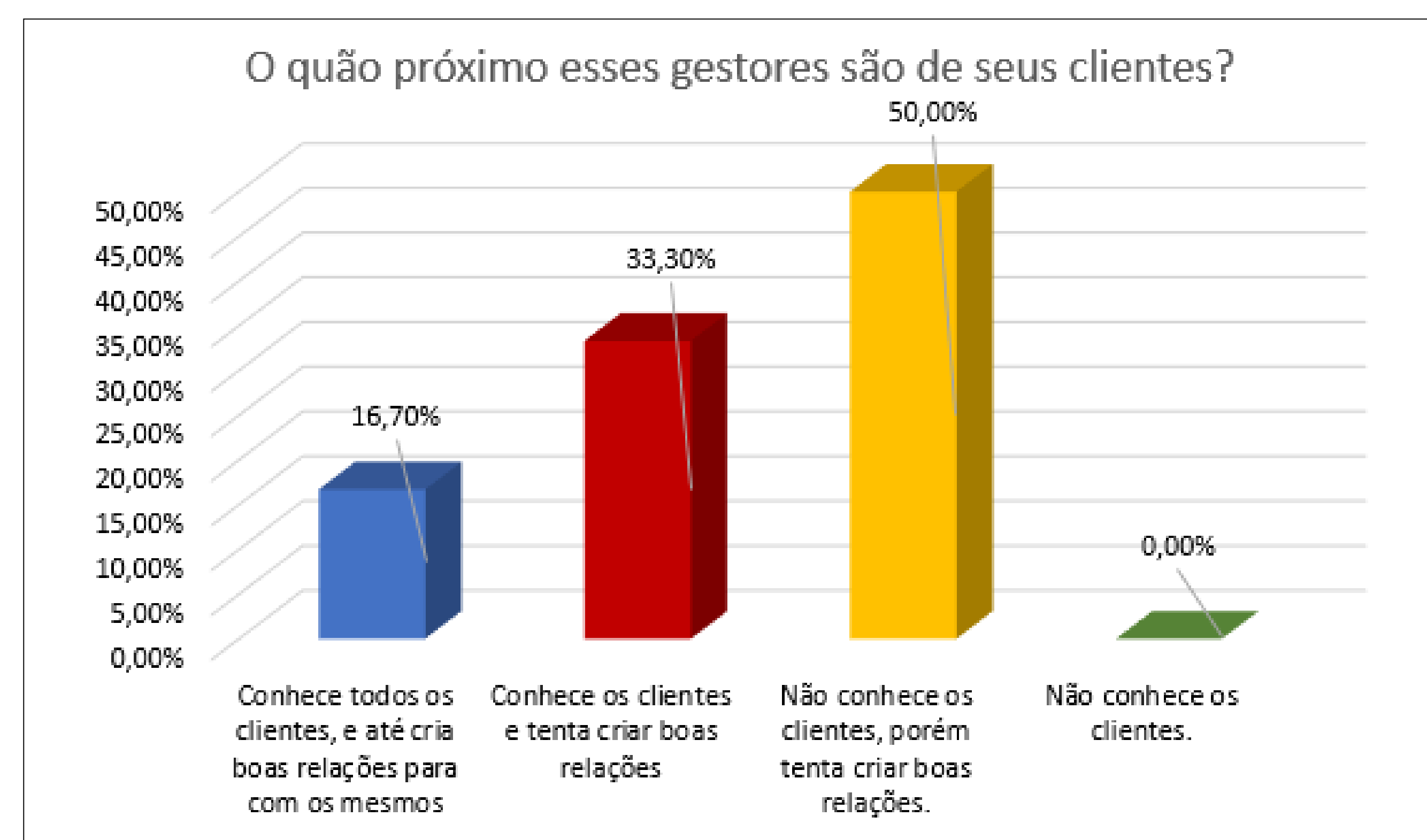
Este estudo está direcionado a construir e oferecer às empresas uma ferramenta que fornecerá ao gestor informações confiáveis sobre seus clientes, sendo as principais: a identificação do cliente; endereço; telefone; e histórico de pedidos. Esse conhecimento proporcionará melhoria na qualidade do atendimento.

METODOLOGIA

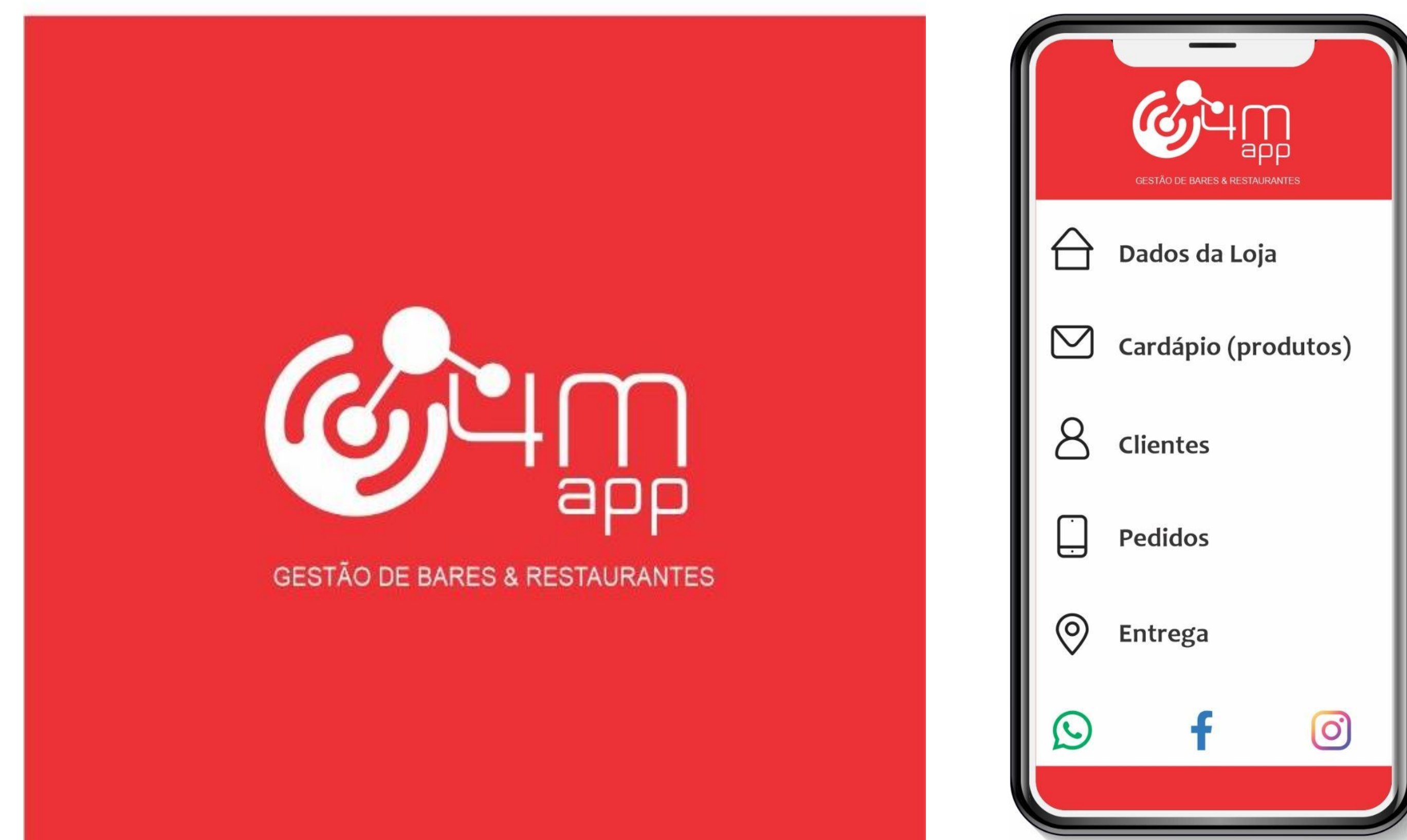
A metodologia adotada para o desenvolvimento deste estudo está baseada na coleta de dados por meio da consulta bibliográfica (artigos e livros acadêmicos), unida a pesquisas *in loco* para idealização da ferramenta mencionada, apresentando um protótipo das telas e das funções que ela oferecerá aos comerciantes desse setor.

DESENVOLVIMENTO

Em um de seus artigos publicados Philip Kotler (1993), o professor e gestor, afirma que o marketing se origina a partir da necessidade do desejo humano. Associando tal afirmação ao conceito de que durante a pandemia do coronavírus grande parte do mercado consumidor demonstrou grande necessidade por prestação de serviços e vendas remotas, incluindo o setor de bares e restaurantes, surge a ideia de propor uma nova ferramenta de gestão de produtos e principalmente de clientes, auxiliando também na utilização do marketing digital. Conforme pesquisa *in loco*, grande parte dos gestores de bares e restaurantes da cidade de Monte Mor demonstra dificuldade nesses quesitos, o que resulta em atraso nos pedidos e nas vendas, e consequentemente na rotatividade de clientes.



Fonte: Pesquisa feita pelo grupo, entre comerciantes de bares e restaurantes de Monte Mor.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo por trás deste trabalho objetiva a criação de uma ferramenta (aplicativo para celular) para o empreendedor, capaz de auxiliar na gestão de clientes e também de interagir com as redes sociais, facilitando as ações de marketing, melhorando a comunicação e criando relacionamentos com os mesmos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. 1993. Disponível em: <<https://docero.com.br/doc/n1xs8vx>>. Acesso em: 13 out. 2021.

SEBRAE. **O impacto da pandemia de coronavírus nos pequenos negócios**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-impacto-da-pandemia-de-coronavirus-nos-pequenos-negocios,192da538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD#:~:text=A%20pesquisa%20tamb%C3%A9m%20revelou%20que,4%25%20responderam%20que%20estavam%20ruins..> Acesso em: 16 jun. 2021.