



FATORES - CHAVE

DE SUCESSO

Bares e Restaurantes

SEBRAE



ESTUDO

12 – Fatores-chave de Sucesso

em Bares e Restaurantes

O Sebrae desenvolveu uma metodologia de aplicação dos Fatores-chave de Sucesso em segmentos de negócios. Neste estudo foram entrevistadas 553 pessoas entre, especialistas do segmento, consultores do Sebrae, gestores de projetos do Sebrae, empresários e consumidores. Os entrevistados apontaram os fatores abaixo como os mais críticos para o sucesso de bares e restaurantes. Os pesos atribuídos, definiram a ordem de importância dos 12 itens.

Resultado

1. ATENDIMENTO

2. GESTÃO DE ESTOQUE

3. MEIOS DE PAGAMENTO

4. LAYOUT E CONFORTO

5. ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

6. FIDELIZAÇÃO

7. FORMAÇÃO DO PREÇO

8. LOCALIZAÇÃO

9. GOURMETIZAÇÃO

10. MARKETING PROMOCIONAL

11. CONFIABILIDADE

12. SUSTENTABILIDADE



Autoavaliação



Com o resultado do estudo, O Sebrae elaborou uma ferramenta de autoavaliação do desempenho das empresas nos 12 fatores-chave de sucesso em bares e restaurantes.

Faça a sua autoavaliação em

www.SebraeMercados.com.br/fatores-chave-de-sucesso-em-restaurantes

São 12 perguntas objetivas que, se respondidas, o Sebrae envia um relatório com a avaliação e recomendações para a melhoria da competitividade em cada eventual debilidade apresentada. Confira nas próximas um resumo dessas dicas.



1 - ATENDIMENTO

Eficiência, polidez, rapidez, simpatia e entusiasmo em que o cliente é tratado gera satisfação, fideliza clientes, e requer investimento em capacitação.



DICAS

1. CUMPRA o prometido
2. SURPREENDA
3. CAPACITE funcionários
4. MANTENHA um canal de fácil comunicação com os clientes

2 - GESTÃO DE COMPRAS

Boa parte dos resultados da empresa se deve à eficiência da gestão de compra. O objetivo é comprar com boas negociações e reduzir desperdícios.

DICAS

1. **MONITORE** entrada e saídas de mercadorias e registre as perdas
2. **DIVERSIFIQUE** fornecedores e negocie bem com todos
3. **CONTROLE** o fluxo de caixa e mantenha um estoque adequado. Mercadoria parada pode ser dinheiro parado



3 - MEIOS DE PAGAMENTOS



Aceitar cartões (crédito, débito e refeição) é um fator que aumenta a gama de clientes. O aumento de clientes compensa o custo adicional das operações.



DICAS

1. Pesquise e **NEGOCIE** com o banco que oferecer as melhores condições
 2. Faça gestão do **FLUXO DE CAIXA**;
 3. **EVITE ANTECIPAR** os recebíveis.
- Os custos são altos;



4 - LAYOUT E CONFORTO

O layout do estabelecimento deve promover um bem estar e vendas adicionais.

DICAS

1. Capriche no VISUAL. A loja tem que ser auto convidativa
2. Faça uma pesquisa com seus clientes para explorar COMODIDADES que os interessariam
3. COMUNIQUE as comodidades



5 - ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL



Consumidores, cada vez mais, optam por alimentação saudável. O maior acesso a informações os tornaram mais exigentes. Ofereça Saúde!

DICAS

1. **CAPACITE** os funcionários quanto a preparação de alimentos saudáveis
2. **OFERTE OPÇÕES** que contemplem necessidades de variedade nutricional, consumidores vegetarianos, intolerantes a glúten ou lactose, ...
3. **COMUNIQUE** esse valor da saudabilidade



6 - FIDELIZAÇÃO



Fidelizar um cliente é mais fácil que conquistar um novo. Mas é fundamental conhecer suas preferências e adequar a oferta.

DICAS

1. Faça um PESQUISA junto a seus clientes
2. Entre em contato com o cliente e renda-se às MÍDIAS SOCIAIS
3. Ofereça DESCONTOS e atrativos



7 - FORMAÇÃO DE PREÇO

O preço requer uma análise de custos e do que o mercado está disposto a pagar.

DICAS

1. Analise sua estrutura de CUSTOS
2. DIVERSIFIQUE a oferta com opções para todos
3. Monitore a CONCORRÊNCIA



8 - LOCALIZAÇÃO

Localização é um dos primeiros critérios de decisão da escolha do consumidor por restaurantes. Avalie se você está no lugar de preferência de seu público.

DICAS

1. Analise a concorrência ao redor. A existência deles pode ser bom
2. Avalie a segurança e a infraestrutura do local. Estacionamento e proximidade a transporte público
3. Procure oportunidades de pontos comerciais próximo ao seu público-alvo



9 - GOURMETIZAÇÃO

Ao modo de preparo e na apresentação visual do prato há exigências de criatividade e beleza pelos consumidores atuais.

FATORES - CHAVE
DE SUCESSO

Bares e Restaurantes

DICAS

1. **COMUNIQUE** bem a arte do preparo e da apresentação visual de suas ofertas
2. Capriche na **DECORAÇÃO** e na **SONORIZAÇÃO** do ambiente
3. Use as **REDES SOCIAIS**



SEBRAE

10 - MARKETING PROMOCIONAL

As ações de promoção em marketing não devem se resumir na divulgação do negócio.



DICAS

1. Mantenha um RELACIONAMENTO frequente com seus clientes
2. Faça promoções com DESCONTOS
3. Tenha PRESENÇA DIGITAL além das mídias sociais



11 - CONFIABILIDADE



Um alimento estragado ou o aparecimento de algum inseto indesejável podem acabar com a reputação de um estabelecimento na era digital.

DICAS

1. Atente-se para as **NORMAS SANITÁRIAS**
2. Seja irrepreensível no cuidado com a **HIGIENE** do estabelecimento
3. Cuide muito bem do **PREPARO SEGURO** do alimentos



12 - SUSTENTABILIDADE

Sustentabilidade pega bem com o público e o meio ambiente e ainda, reduz custos.

DICAS

1. CONSUMA MENOS água e energia
2. Faça gestão de RESÍDUOS
3. COMUNIQUE essa preocupação





Faça uma autoavaliação de sua
empresa nos Fatores-chave:

Acesse:

www.SebraeMercados.com.br/Sucesso



FATORES - CHAVE

DE SUCESSO

Bares e Restaurantes





www.sebrae.com.br

0800 570 0800

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENA EMPRESA

Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros

Gerentes: Alexandre Comin e Patrícia Mayana (adjunta)

Analista técnico: Lucio Silva Pires Júnior

Unidade de Atendimento Setorial Serviços

Gerentes: André Spínola e Ana Clévia Guerreiro (adjunta)

Coordenadores Nacionais de Alimentação Fora do Lar:

Germana Magalhães e Manoela Alexandre