



# 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](http://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](http://www.SebraeMercados.com.br/Sucesso)



**FATORES - CHAVE**

DE SUCESSO

*Bares e Restaurantes*







[www.sebrae.com.br](http://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