

Avaliação dos níveis de satisfação dos clientes de um restaurante no Bairro de Tambaú: uma proposta de estudo

Jerônimo Nascimento Bulcão
Elídio Vanzella
Adriana Brambilla

Faculdade Estácio de João Pessoa
elidiovanzella@gmail.com

Resumo

A noção de restaurante existe desde os tempos antigos, cujo nome pode estar relacionado à palavra restaurar, no sentido de recuperar as forças graças a uma refeição. Entende-se por restaurante o estabelecimento que fornece, mediante pagamento, serviços voltados à alimentação e bebida. Os restaurantes fazem parte dos hábitos da sociedade atual que usufrui de seus serviços não apenas como opção de alimentação fora de suas casas, mas também, para usufruir de momentos de lazer com familiares e amigos. Por isso, hoje esse costume incorporado à sociedade fez multiplicar as ofertas desse tipo de estabelecimento e por isso, o presente estudo se propõe a entender o motivo que um consumidor escolhe determinado restaurante. Neste caso, o estudo foi realizado em um estabelecimento localizado no Bairro de Tambaú na cidade de João Pessoa/PB. Para a consecução desse objetivo foram realizadas pesquisas bibliográficas e uma pesquisa de campo com coleta de dados, para análise quali-quantitativa, e avaliar a satisfação do seu público alvo, composta pela clientela local e turística, uma vez que o bairro onde funciona o restaurante é notadamente turístico com a concentração de hotéis e atrativos voltados ao turismo. Como ferramenta usada para obter as informações, foram aplicados questionários de avaliação dos serviços com notas de 1 a 10 para os seguintes itens: recepção, gerência, garçom, ambiente, rapidez, música e qualidade dos produtos. Esse instrumento de pesquisa também contém questões específicas sobre serviços prestados, identificação do cliente, qual horário frequentado, prato predileto, frequência que fazem as refeições no restaurante e sugestões, além de um espaço para descrever a experiência vivenciada. É sabido que com as incertezas econômicas no cenário brasileiro e as mudanças e evoluções constantes, as empresas precisam estar atentas às necessidades, desejos e opiniões de seus clientes e uma das formas mais eficientes é ouvir o que o consumidor pensa a respeito da empresa. Após a coleta dos dados junto aos clientes do restaurante em estudo, será realizada a análise e discussão dos dados, de forma a identificar os pontos fortes e fracos da empresa, e, a partir daí, propor, se necessárias, sugestões que permitam a correção das falhas apontadas pelos clientes e o aprimoramento dos serviços ofertados. Uma análise cuidadosa dessas informações permitirá, ainda, a inovação de produtos e serviços, através da indicação dos consumidores. O feedback proporcionado por essas análises será de grande valia, uma vez que, toda empresa que deseja manter seus clientes atuais e conquistar novos, deve estar atenta às expectativas desses, incluindo o treinamento e orientação dos funcionários com base em dados que refletem a realidade na visão dos consumidores finais.

Palavras-chave: Restaurante, Qualidade, Gastronomia, Gestão de resultados.