

Nomes: Gabriel Schon, Jader Dias, Phillip Conrado, Brendon Cardozo, Luis Guilherme

1- Introdução

Diariamente diversas pessoas utilizam de serviços de estabelecimentos como por exemplo lanchonetes devido a um problema que atinge grande parte da população brasileira, a falta de tempo. Segundo o site de notícias “Administradores.com” em uma de suas postagens o autor afirma que a falta de tempo afeta 62% dos brasileiros e essa busca por refeições rápidas e falta de um de nossos maiores bens, o tempo, nos leva a um fator primordial para este tipo de estabelecimentos, o atendimento ao cliente. No site da empresa Vimaster em um artigo de dicas para lanchonetes em como melhorar o atendimento ao cliente é citado como atrativo agilidade no atendimento, algo como um atendimento mais rápido e descomplicado, ainda seguindo nessa linha o atendimento das empresas que não proporcionam algo nesse sentido podem e muitas das vezes acabam por ter danos prejudiciais ao estabelecimento que é a perda de clientes.

Segundo o centro de produções técnicas (CPT) “Para obter sucesso nessa área é necessário adotar *estratégias como bom preço, cardápio variado*”, a fim de atrair clientes e trazer um bom atendimento é importante oferecer opções e preços que faça jus ao produto oferecido. Porém, nos dias de hoje conforme visto anteriormente não podemos se limitar somente a isso, o principal problema observado resultante na procura por outros estabelecimentos são os atendimentos demorados e complicados.

“Por meio de um atendimento de qualidade e excelência constrói-se uma relação de confiança com o cliente.” (Silva). Fidelizar o cliente é importante para os negócios, e tal relacionamento com o cliente só se obtém oferecendo um serviço de qualidade, ágil e satisfatório.

Os sistemas de atendimento das lanchonetes geralmente são administrados por comandas de papel, o sistema de comandas funciona basicamente através de anotações em papéis e repassados de funcionário por funcionário até chegar ao cliente. Nesse sentido, desenvolveu-se um sistema automatizado de comandas visando uma melhor experiência não só aos clientes, mas também aos funcionários e gestores dos estabelecimentos aonde possibilitará ter um controle total de caixa, visualização em tempo real de pedidos desde o preparo até a entrega por todos os colaboradores envolvidos no processo, gerenciamento de promoções e principalmente facilitar realização de pedidos e visualização do cardápio e preços proporcionando um atendimento de qualidade visando fidelizar clientes.

1. Justificativa

Os sistemas de atendimento das lanchonetes geralmente administrados por comandas de papel, funcionam basicamente como uma série de registros anotados e repassados de funcionário por funcionário. A comanda de papel é conhecida por ser barata e de fácil acesso, no entanto, ela não é um bom recurso para quem tem a intenção de lucrar e proporcionar um atendimento de qualidade aos clientes. Tal sistema é acometido muitas vezes por falhas humanas como perda de registros ou por conta de um erro de ortografia, uma caligrafia questionável ou um atendimento equivocado durante o repasse de informações até o preparo.

Tais erros acabam por ser difíceis de corrigir após a comanda já ter sido repassada para frente, alterar registros ou cancelar pedidos acabam sendo processos lentos muitas vezes realizados após o início do preparo e causam assim desperdícios que acabam por ser um prejuízo.

“Um atendimento deficiente a clientes é muito caro; um bom atendimento aos mesmos não tem preço, e pode-se ter em uma empresa. É preciso reconhecer que atendimento é, para o negócio, tanto uma ferramenta administrativa quanto de marketing, motivando os clientes a difundir bons comentários sobre os serviços prestados atraindo assim mais clientes (GERSON, 1999) ”.

“Segundo Silva (2010), por meio de um atendimento de qualidade e excelência constrói-se uma relação de confiança com o cliente. Cuidar desse relacionamento com o cliente, observando os mais diversos aspectos é recomendável para todos os profissionais preocupados em satisfazê-los para que possa haver um retorno.

Também é importante tomar conta do fluxo de caixa, cuidar da entrada de pagamentos, registros de vendas, esses devem ser extremamente confiáveis, a fim de permitir um ágil atendimento na hora de pagar a conta, além de garantir o pagamento correto, não se pode trocar valores, não cobrar a mais para que o cliente não se sinta lesado e nem a menos para não sair no prejuízo, “para ter suas finanças na palma da mão e saber quanto sua lanchonete lucra com exatidão, é preciso ser extremamente cuidadoso, metódico e atento. Se você está na correria e não consegue dar essa atenção ao seu fluxo de caixa, saiba que a automação pode ser uma grande aliada. (ecomandas) ”, uma forma de garantir a confiabilidade desses dados é através de um sistema automatizado.

A escolha é um reflexo do reconhecimento gerado por um melhor serviço, e melhor qualidade de atendimento. Portanto vemos claramente uma grande

necessidade em empresas desse ramo em investir em tecnologias para solucionar esse problema.

Através de um sistema automatizado pode se ter um controle total do fluxo de caixa, pois os registros de pedidos são diretamente ligados aos preços atualizados, assim que um pedido é realizado todo o cálculo de seus valores é realizado de imediato, um pedido pode ser cancelado ou alterado e logo em seguida seus valores são diretamente atualizados no registro do caixa; eliminando os problemas de caixa.

Tal processo tem como uma grande vantagem a comunicação em tempo real entre todos os funcionários envolvidos em preparo e venda, os funcionários possuem acesso direto ao balcão podendo visualizar se determinado produto está disponível ou deve ser preparado, assim que solicitado o cozinheiro recebe em tempo real o pedido e pode iniciar seu preparo, tornando mais eficiente e ágil. Dessa maneira elimina-se o problema de comanda sendo repassada de mão em mão, tendo a fluidez do atendimento aprimorada, já que este é repassado para os responsáveis por cada etapa assim que solicitado algum passo do processo.

Pedidos que antes necessitavam de tempo para serem escritos tornam-se ágeis com o clicar de um botão em uma lista podemos marcar o item pedido, agilizando o processo, troca de informações instantâneas, a troca de um preço, a criação de uma promoção ou combos, tudo é distribuído entre os funcionários assim que confirmado, tudo em prontidão com exatidão, facilitando práticas como combos, preços relâmpago, promoções que movimentam a atenção de alguém faminto para produtos específicos, além de incentivar a compra e aumentar o poder competitivo do estabelecimento.

3. Objetivo

3.1. Geral

O objetivo principal desse projeto é o desenvolvimento de um sistema de comandas automatizado, visando proporcionar uma melhor experiência e qualidade de atendimento ao cliente em estabelecimentos comerciais do ramo alimentício.

3.2. Especifico

O sistema será desenvolvido por meio da linguagem de programação Java em estrutura MVC e possuirá funcionalidades principais, o gerenciamento de comandas de pedidos, visualização de status dos pedidos, gerenciamento de estoque, controle de preços, criação de cardápios, entre outras

Além disso, nesse desenvolvimento será a usabilidade e a qualidade do sistema com funções intuitivas e totalmente coberta por testes unitários.

5. Referências

1. Agilidade de atendimento

<http://www.vimaster.ind.br/10-dicas-para-melhorar-o-atendimento-da-sua-lanchonete/>

2. Preço e cardápio variado

<https://www.cpt.com.br/cursos-capacitacao-empresa/artigos/lanchonetes-o-segredo-do-sucesso-e-o-bom-atendimento>

3. Sistema de comanda digital

<http://www.ecomanda.com.br/blog/como-montar-uma-lanchonete>

4. Artigo a pesquisa de satisfação

http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2017/041_pesquisa_satisfacao_rede.pdf

5. Artigo Silva

<https://www.webartigos.com/artigos/atendimento-ao-cliente/52707/>

6. Gerson

GERSON, Richard. A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda vida. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

7. ALBRECHT, Karl. Revolução nos Serviços. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1988.

8. Falta de tempo afeta 62% dos brasileiros

<http://www.administradores.com.br/noticias/cotidiano/falta-de-tempo-afeta-62-dos-brasileiros/101860/>