



Apresentação de Resultados: Implementação de Tablets

Resumo



No lançamento do teste do tablet da Sauce & Spoon, alcançamos um marco fundamental. Esse sucesso foi resultado de uma série de ações meticulosamente executadas:

- **Instalação dos Tablets:** Todos os tablets foram instalados nas áreas do bar nas unidades do Centro e Norte, garantindo uma presença eficaz.
- **Treinamento dos Gerentes Gerais:** Os gerentes gerais foram minuciosamente treinados no uso dos tablets, capacitando-os a liderar o processo de implementação.
- **Treinamento das Equipes:** As equipes foram treinadas pelos gerentes gerais, assegurando uma compreensão uniforme e consistente da tecnologia.
- **Atualização dos Cardápios:** Os cardápios foram atualizados no sistema do tablet, proporcionando aos clientes uma experiência mais enriquecedora e personalizada.
- **Ativação do Sistema de Pagamento:** O sistema de pagamento foi ativado nos tablets, otimizando a eficiência no processo de pagamento dos clientes.
- **Teste de Funcionamento dos Tablets:** Realizamos testes abrangentes para garantir o funcionamento perfeito dos tablets, priorizando a qualidade e a satisfação do cliente.

Visão Geral



Durante o lançamento do teste, conduzimos uma pesquisa com os 50 clientes que participaram ativamente da experiência. Nossa abordagem consistiu em instruir os clientes a utilizar os recém-implementados tablets para fazer seus pedidos, semelhante ao processo de um restaurante tradicional. Ao término da experiência, fornecemos uma pesquisa digital aos clientes, com o intuito de coletar feedback valioso sobre sua experiência gastronômica utilizando os tablets.

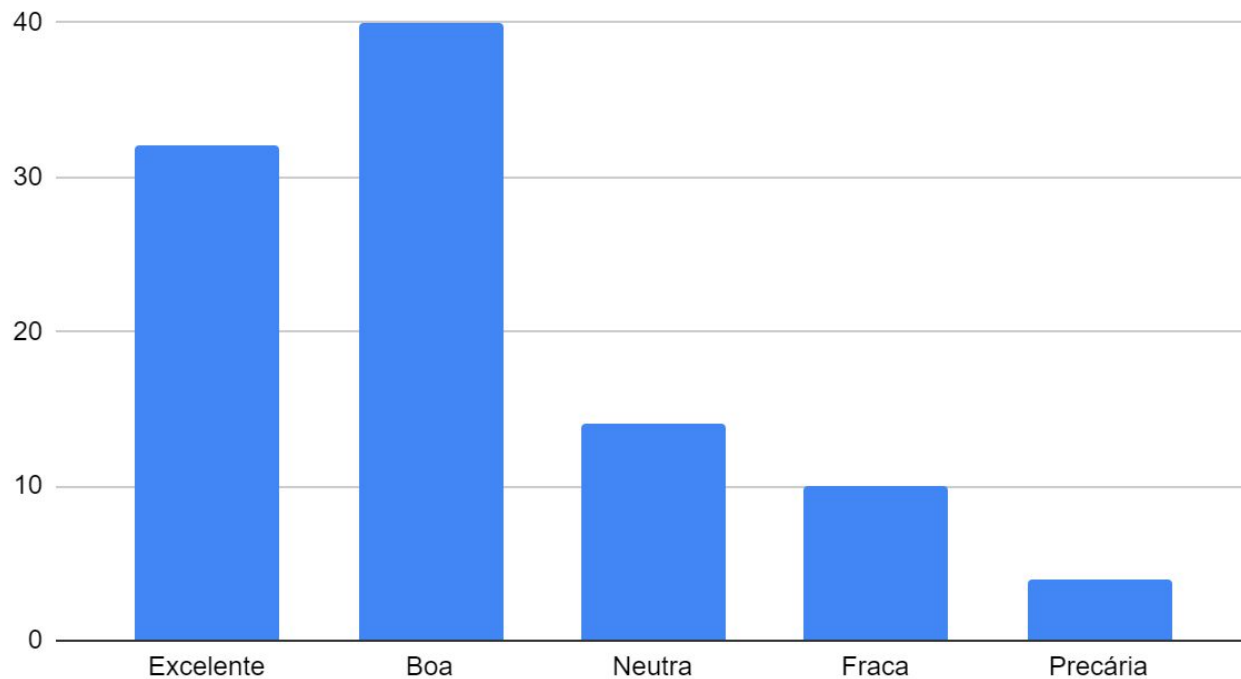
A pesquisa teve como **objetivo principal** compreender a experiência dos clientes, abordando dois pontos-chave:

1. **Facilidade de Uso dos Tablets:** Procuramos avaliar a facilidade de uso dos tablets, identificando áreas que poderiam ser melhoradas para aprimorar a experiência do cliente.
2. **Tempo de Espera no Lobby:** Reconhecemos que a redução do tempo de espera no lobby era um dos nossos principais objetivos. Portanto, coletamos dados relevantes para avaliar o progresso nessa área.

Descobertas



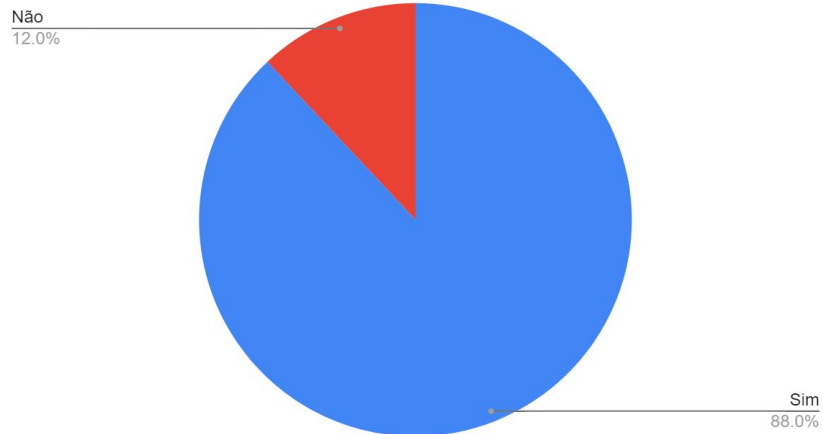
Experiência geral com o tablet



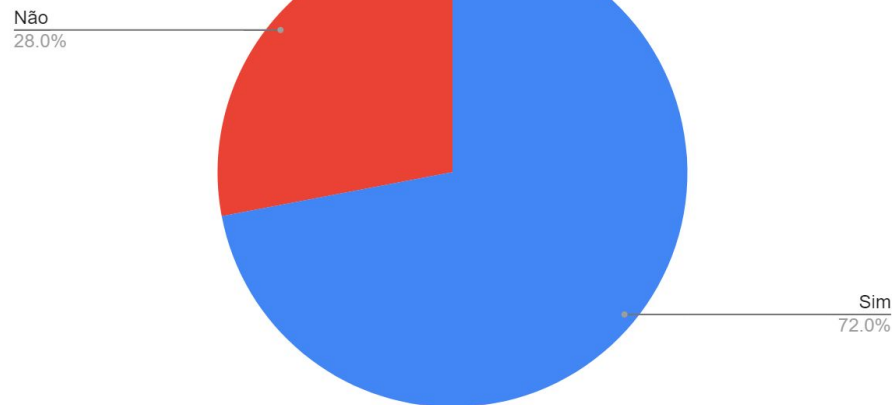
Descobertas



Problemas técnicos



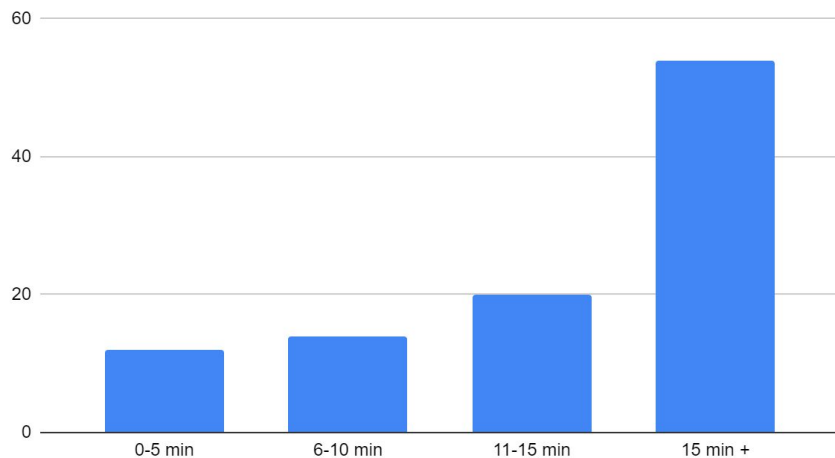
Pedidos corretos



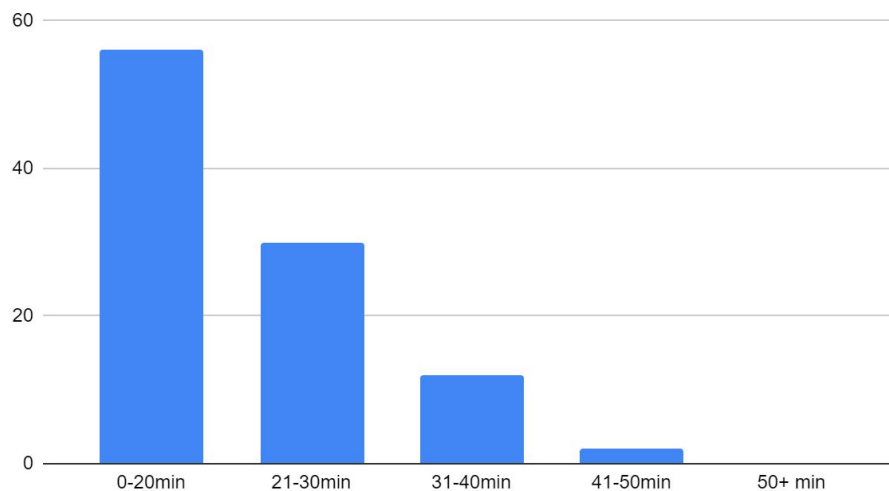
Descobertas



Tempo de espera por mesa



Tempo de espera por pedido



Próximas etapas



Com base em nossa pesquisa, observamos que apenas 14% dos clientes conseguiram uma mesa no tempo desejado (menos de 10 minutos). Para aprimorar essa área crucial da experiência do cliente, recomendamos as seguintes melhorias:

- **Revisão Detalhada do Processo de Acomodação e Atendimento no Lobby:** Realizar uma análise minuciosa do processo atual de acomodação e atendimento aos clientes no lobby, identificando gargalos e oportunidades de otimização.
- **Otimização da Gestão de Reservas e Acomodação:** Aprimorar a gestão de reservas e acomodação para garantir uma distribuição mais eficiente dos clientes e redução do tempo de espera.

Próximas etapas



- **Aprimoramento da Comunicação Interna:** Melhorar a comunicação interna entre as equipes para garantir um fluxo suave de informações e atendimento ágil.
- **Treinamentos Periódicos para a Equipe de Recepção:** Realizar treinamentos regulares para a equipe de recepção, focados no aprimoramento de suas habilidades de atendimento ao cliente e na gestão do lobby.
- **Implementação de Reservas Online:** Explorar a opção de permitir reservas online para oferecer aos clientes maior controle e conveniência no agendamento de mesas.

Próximas etapas



Com base nos resultados da pesquisa, recomendamos duas melhorias cruciais no lançamento do serviço de Menu por tablet:

1. **Melhorar a Precisão dos Pedidos:** De acordo com nossa pesquisa, 28% dos clientes relataram erros em seus pedidos. Para resolver esse problema, é essencial implementar medidas que aprimorem a precisão dos pedidos, o que inclui revisar os processos de entrada de pedidos e a comunicação com a cozinha.
2. **Aprimorar a Experiência Geral do Usuário:** Cerca de 12% dos clientes enfrentaram problemas técnicos com seus tablets. Para garantir uma experiência mais consistente e livre de problemas, é recomendável investir na melhoria da estabilidade e funcionalidade dos tablets.

Próximas etapas



Além disso, nossa pesquisa revelou insights valiosos sobre as preferências dos clientes:

- **Preferências de Pedido:** Encontramos que 40% dos clientes preferiram o uso exclusivo do tablet para fazer pedidos, enquanto 30% preferiram uma abordagem mista, envolvendo a interação com o garçom e o uso do tablet. Isso sugere que a equipe do projeto deve considerar uma abordagem personalizada, adaptando-se às preferências individuais dos clientes.
- **Clube de Aniversário:** Observamos que 84% dos clientes não se inscreveram no Clube de Aniversário. Isso ressalta a importância de direcionar esforços para atrair a clientela e incentivá-los a realizar eventos especiais em nossos restaurantes, destacando os benefícios de se tornar membro do clube.



Obrigada!