Questões Levantadas com o Cliente

**Cliente:** Taberna Española – Patrocínio Paulista – MG

**Entrevistador:** Elias Douglas Wenceslau Portela

**Entrevistado:** Flaquer

**Empresa**

Taberna Española nasceu do desejo do empresário Flaquer que após viver na Espanha com esposa e filhas de reproduzir as deliciosas comidas típicas na qual se encontrava naquele País em um ambiente típico e familiar, ótimos vinhos e com o objetivo de fazer o consumidor sentir-se na própria Espanha.

**Questões apresentadas na entrevista**

* Como o cliente escolhe os pedidos
* Como é o processo de coleta de pedidos
* Como é o processo de envio de pedidos para a cozinha
* Como é o processo de entrega de pedidos na mesa
* Como é o processo de pagamento
* Quais as funções do seu sistema atual
* Dificuldades enfrentadas com o software atual
* Qual a sua principal necessidade sistêmica
* O que ajudaria a agilizar os processos

**Respostas do entrevistado**

* Como o cliente escolhe os pedidos

Para a escolha dos pedidos, o cliente tem em sua disposição um cardápio de porções e bebidas, juntamente com seus respectivos preços.

* Como é o processo de coleta de pedidos
* Como é o processo de envio de pedidos para a cozinha

Quem realiza a coleta de pedidos é o garçom, indo até as mesas e marcando em uma comanda pré-impressa aquilo que os clientes desejarem do cardápio. Também são marcadas em outro papel as porções que serão entregues ao responsável pela cozinha, deixando um ao lado do outro colado na parede com uma fita adesiva. O profissional da cozinha escolhe o que será feito, varia por tempo de preparo e tempo de espera, faz a preparação e aciona um sininho dizendo que há pedidos prontos.

* Como é o processo de entrega de pedidos na mesa

O garçom ouve o sinal sonoro, vai até o balcão, consulta o papel deixado ao lado do pedido, vê a mesa que solicitou e faz a entrega.

* Como é o processo de pagamento

Para realizar o pagamento, o cliente pode ir até ao caixa ou pedir a conta na mesa. O profissional faz a soma da comanda, faz o encargo dos 10% dos garçons e informa ao consumidor o valor final ou o garçom leva para a mesa a comanda com os valores. Por fim, o cliente realiza o pagamento e se tiver troco o mesmo é devolvido.

* Quais as funções do seu sistema atual

O software usado serve para receber os pagamentos e realizar a impressão do cupom ao consumidor.

* Dificuldades enfrentadas com o software atual

As dificuldades encontradas se resumem em parte em não haver nenhum controle das comandas e nem daquilo que é enviado á cozinha. O sistema oferece apenas o básico na parte de pagamentos e impressão fiscal.

* Qual a sua principal necessidade sistêmica

A principal necessidade é ter justamente um controle daquilo que o cliente pediu ao garçom. Pode haver perdas de comandas, esquecimento nas anotações ou funcionários que agem de má fé e não informam e nem anotam os gastos dos consumidores.

* O que ajudaria a agilizar os processos

O ideal é ter um aplicativo para os garçons anotarem os pedidos dos clientes, e um monitor na cozinha para fazer o recebimento. Isso ajudaria em partes o tempo que o funcionário leva para entregar o pedido, podendo assim atender outras mesas. Também se houvesse um jeito do cliente acompanhar aquilo que pediu evitaria em partes aborrecimentos com o tempo de espera. Na parte do caixa, seria interessante ir acompanhando tudo aquilo que for sendo pedido nas mesas para evitar fraudes ou esquecimentos.