

Entrevista - Piloto

Entrevistador: Olá, prazer em conhecê-lo. Eu sou Gabriela, trabalho como designer e atualmente estou fazendo minha pós-graduação na área de UX. Chamei você aqui hoje para entender um pouco mais sobre experiências gastronômicas. Estou em uma fase de exploração do mercado para saber mais na visão das pessoas que buscam. Hoje, vamos fazer isso por meio de uma entrevista. Você já participou de algumas entrevistas assim?

Entrevistado: Sim, já participei.

Entrevistador: Legal. Como combinado, enviamos um termo e você o assinou. Então, esta entrevista está sendo gravada, mas fique tranquilo. É confidencial e somente estará disponível para o pessoal interno da PUC, os professores e a banca acadêmica para avaliação. Alguma dúvida?

Entrevistado: Não, não tenho.

Entrevistador: A entrevista é bastante simples. Tenho um roteiro aqui, mas não é rígido. Se tiver alguma pergunta, pode me interromper. Não há perguntas certas ou erradas. Podemos começar?

Entrevistado: Claro, sem problemas.

Entrevistador: Ok, perfeito. Primeiramente, gostaria de conhecê-lo um pouco melhor. Conte um pouco sobre você. O que você faz e de onde é?

Entrevistado: Sou de Santa Maria e tenho 31 anos. Trabalho como desenvolvedor de software em uma empresa australiana.

Entrevistador: Como é o seu dia a dia? Me conte um pouco sobre a sua rotina.

Entrevistado: Normalmente, trabalho o dia todo, faço uma pausa para o almoço e continuo o trabalho. Eu costumo sair para comer também, que é um dos meus hobbies. Costumo sair para comer à noite e no almoço faço minha própria comida.

Entrevistador: Legal. Você costuma sair para comer nos finais de semana ou no seu tempo livre?

Entrevistado: Durante a semana mesmo, mas normalmente, saio durante o final de semana, especialmente às sextas, sábados e domingos.

Entrevistador: Que legal. O que faz você optar por esse tipo de lazer?

Entrevistado: Tanto a conveniência de não ter que cozinhar quanto pela experiência. É uma mudança de rotina, de ambiente pela gastronomia. Gosto bastante de experimentar coisas novas e acho que a comida é uma das maneiras mais fáceis de fazer isso. É um hobby que posso praticar com bastante frequência.

Entrevistador: Legal. E o que você prefere normalmente quando sai assim? Você prefere um barzinho ou sair para jantar em um restaurante? Pode contar um pouco sobre como são essas suas saídas?

Entrevistado: Normalmente é um misto dos dois. Um bar que oferece também opções de comida mais elaboradas. Mas normalmente é nesse estilo, um híbrido. Mas vou bastante a restaurantes também.

Entrevistador: E normalmente quando você sai para jantar assim, você procura por experiências novas, esperando experimentar novos estabelecimentos ou novos pratos?

Entrevistado: Sim, bastante. Sou orientado por isso mesmo. Quanto mais for diferente e novo para mim, mais eu tendo a ir nesse caminho. Então tanto quanto do prato ser diferente, a culinária ser diferente, quanto do restaurante ser um estabelecimento recém inaugurado também.

Entrevistador: E como foi a última vez que você saiu para experimentar algo novo? Você gostou?

Entrevistado: Sim, gostei bastante. Conheci um estabelecimento novo, a culinária já era uma que eu tenho familiaridade, mas o estabelecimento era novo e foi uma experiência boa. Até apesar de ainda ter minhas preferências, valeu a experiência de conhecer o ambiente novo.

Entrevistador: E teve alguma vez que você não curtiu?

Entrevistado: Com certeza. Nem sempre é garantida uma boa experiência. Até porque normalmente quando se vai a um lugar recém inaugurado, que é uma das coisas que eu tendo a preferir, pode acontecer do serviço ainda estar sendo melhorado, então o pessoal ainda não está em perfeita sincronia. Então às vezes acaba tendo algum imprevisto, como um prato demorar mais para chegar ou o atendimento não ser perfeito. Então é bastante comum até não ter uma boa experiência às vezes quando saio para um restaurante.

Entrevistador: Acontece com frequência?

Entrevistado: Dá para dizer que sim, mas não é tão grave assim. Normalmente, são imprevistos que acontecem ou algo que não chega a ponto de eu não querer voltar, por exemplo.

Entrevistador: E me conta então, quais são os principais fatores que levam você a escolher um lugar para sair?

Entrevistado: Normalmente, se a culinária é diferente, que eu ainda não experimentei, ou se tem a proposta de reinventar alguma culinária. Ou então, o estabelecimento é novo. Quanto mais tiver um ambiente mais diferenciado ou algo do tipo que eu ainda não experimentei, são os principais critérios que me levam a escolher o lugar.

Entrevistador: Então isso é o que mais influencia na sua decisão ou tem mais algum outro ponto?

Entrevistado: É principalmente a culinária e se o lugar é um estabelecimento que eu ainda não tenha visitado.

Entrevistador: E como você normalmente busca por essas novas experiências?

Entrevistado: Costumo utilizar um aplicativo que oferece descontos em horários diferentes de atendimento dos estabelecimentos. É uma das maneiras que acho esses novos estabelecimentos na minha cidade, porque eles tendem a ingressar nesse aplicativo e oferecer esse desconto pelo aplicativo, justamente para atrair clientes. Também pelo Instagram, acho que é um dos lugares que procuro referências de lugares para visitar.

Entrevistador: E pode me dizer qual é esse aplicativo?

Entrevistado: O aplicativo é o Primeira Mesa. Ele tem algumas cidades do Brasil, algumas capitais também, mas, pelo que dá para notar pelas cidades que eles não oferecem, é mais pelo interior do Brasil mesmo.

Entrevistador: E você curte usar ele? O que acha de legal nele?

Entrevistado: Principalmente a proposta do desconto. Eu não me incomodo com o horário que eles oferecem esse desconto de 50% no cardápio. Mas, em contrapartida, a reserva é feita no início ou no fim do serviço do estabelecimento, nos horários de menor movimento. Mas como não me importo tanto com esse contraponto, tendo a utilizar bastante o aplicativo.

Entrevistador: Tem algo que você não curte assim? Você acha que não foi legal?

Entrevistado: É que o aplicativo tem um número limitado de reservas. Então, é bastante disputado. As reservas são oferecidas no aplicativo à meia-noite do dia em que acabou de iniciar. Ou seja, para a próxima semana. E essa reserva é limitada de acordo com o restaurante. E é bem disputado, então, às vezes, é difícil fazer a reserva. Esse é o principal ponto negativo que vejo no aplicativo.

Entrevistador: E você comentou também sobre o Instagram. Você curte monitorar assim aqueles influenciadores de comida?

Entrevistado: Não. Porque acaba sendo muito massante. Está sempre recebendo muita propaganda. Prefiro mais ir pelas sugestões indiretas das pessoas que eu sigo no Instagram.

Entrevistador: Entendi. Já chegou a ir a algum lugar que viu pelo Instagram?

Entrevistado: Já. Foi legal porque normalmente pessoas que eu sigo são os amigos mais próximos. Então, eu já tenho uma ideia do que a pessoa gosta também. A partir disso, eu decido também se vale a pena ou não. Então, já tive boas experiências de ir pelas sugestões dos amigos.

Entrevistador: Legal. Tanto para sugestão pelo Primeira Mesa quanto pelo Instagram. Você costuma pesquisar antes, né? Pela avaliação do estabelecimento. Como que você se prepara para ir? Faz uma pesquisa de avaliação?

Entrevistado: Tanto no aplicativo Primeira Mesa quanto no Google, vejo as avaliações para pegar mais informações a respeito da localização. Já vejo pelas avaliações ali e decido. Se algum ponto for muito grave, penso bem se vou ou não. Mas normalmente não é o caso.

Entrevistador: Mas você confia nessas avaliações? Acha seguro?

Entrevistado: Sim, acho que pelo contexto da cidade ser menor, é mais improvável que tenha avaliações falsas ou algo do tipo. Então, tendo a confiar bastante nas avaliações. Até porque não fui a nenhum lugar que tinha muitas avaliações boas e acabei tendo uma experiência muito contrária do que essas avaliações diziam.

Entrevistador: Entendi. E considerando agora o cenário atual de pandemia, prefere ir ao ambiente ou pedir delivery?

Entrevistado: Vejo o que é mais vantajoso, tanto pela questão da localização, se consigo chegar no local com facilidade, quanto pelos preços. Normalmente, os preços nos estabelecimentos são menores. Então faço esse cálculo de custo-benefício para localização e também para promoções que algum tipo de promoção do estabelecimento.

Entrevistador: Legal. Essa sensação de custo-benefício para você como é? Você acha que vale a pena?

Entrevistado: Prefiro sair de casa e ir a um estabelecimento quando o ambiente é bom. Alguns restaurantes são mais voltados para delivery e outros são mais voltados para ter as pessoas no salão. Então, depende também dessa categoria do

estabelecimento. Se o estabelecimento tem um salão ali, tem algum ambiente pensado para receber as pessoas, faço análise de localização, e se vale a pena ir até lá ou se vale a pena pedir delivery caso tenha alguma promoção.

Entrevistador: Normalmente, você faz muitas reservas. Como é para você reservar? Já está na rotina pelo app? Você se sente confortável nas reservas que você faz?

Entrevistado: Sim, nunca tive nenhum problema para fazer uma reserva.

Entrevistador: Agora, estamos chegando na reta final. Eu tenho uma pergunta que costumo fazer sempre: se você pudesse estalar os dedos e tornar a ida ao restaurante que você normalmente vai perfeita, como seria?

Entrevistado: Gostaria muito de ter sempre todas as informações disponíveis, de localização, horário de funcionamento, promoção e cardápio, tudo centralizado. Normalmente, tem que fazer várias buscas por esse tipo. Chegar e ter alguma dessas informações extrair um pouco da experiência. Parece um pouco de amadorismo ou por falta de interesse da parte do estabelecimento. Então, é mais essa questão de centralização, disponibilidade de informação mesmo. Acho que quanto mais informação sobre o estabelecimento estiver, mais agradável vai ser minha experiência.

Entrevistado: acho que não acho que não. acho que dentro do contexto todas as perguntas não tem nada para sugerir.

Entrevistador: a que bom. está chegando ao fim e obrigado por tudo o que passou aí pro meu trabalho né foi muito legal que você falou e caso você conheça outros pessoas que gostam de sair mas pra experiencia gastronomica e puder passar contato seria muito legal da gente conversar mais uma vez agradeço pelo tempo e pela disponibilidade