Resumo Case – Burguer Queen

**Contexto - 2019**

* Começou a operação de forma caseira em 1998;
* 2002 entrou um novo acionista, expansão da rede de distribuição;
* Foram resistentes ao modelo de franquia, mas abriram mão;
* Abriu 2x mais unidades do que o concorrente e ultrapassou em vendas;
* O sucesso se deu ao programa de franquias ser bem estruturado e fornecer um suporte diferenciado aos seus franqueados.
* Possui mais de 1000 lojas e 22800 funcionários;
* Crescimento anual de 37% - 2019;
* Faturamento de 2.6bi reais – 2019;
* Empresa que mais inova no Brasil – 2019;

**Problemas – 2020 – pandemia.**

* Decresceu o faturamento em 30%; 15% das franquias fecharam; 20% do quadro gerencial foi desligado;
* Delivery se tornou realidade;
* Alteração no modelo de vendas da franquia de 100% in loco para 60% in loco e 40% delivery;
* Time era 100% presencial;
* 60% hoje é remoto;
* Perdeu a liderança em 2020;
* O sabor do sanduíche não era o mesmo do delivery e da loja;
* Ausência de padronização de aplicações;
* Muitos sistemas diferentes;
* Trabalho manual e lento;
* Experiência do colaborador e cliente; Falta de visibilidade;
* Indisponibilidade de servidores; Ataques hackers;
* Falta de governança;

**Desafios**

* Manter operação funcionando;
* Tornar o quadro 80% remoto;
* Penetrar outros estados;
* Problema de aspectos legais;
* Capacidade de Gestão de pessoas e ativos;
* Processo de onboarding, contratação de novos empregados e retenção;
* Recuperação de receita;
* Melhoria de atendimento e experiência ao cliente;
* Multicanais;
* Logística de entrega e reversa; \*
* Contratação, retenção e treinamento;

**Cenário**

* Vendas em multicanais crescendo;
* Novos produtos e sabores;
* Bons resultados no faturamento;
* Cookies – 580% de crescimento;
* Combo família cresceu 67% e executivos 22%
* Estabilizou a operação;