XXXXXX – Tecnologia no atendimento

João Luiz, Tamires Farias, Victor Hegouet, Felipe G. Torres

UNIFACS – Universidade Salvador | Laureate International Universities  
Rua Doutor José Peroba, nº 251, Edf. Civil Empresarial, Sobreloja – STIEP –   
41770-235, – Salvador – Bahia – Brazil

vichegouet@gmail.com

**Abstract.** This project aims to innovate the service of companies with the use of technology. Our focus is to create an interaction between client and waiter over the internet, thus gaining speed and personalized service. The purpose is customer satisfaction in the face of better service, and the owner with lower costs and customer satisfaction.

**Resumo.** Este projeto tem como objetivo inovar o atendimento de empresas com o uso da tecnologia. O nosso foco é criar uma interação entre cliente e garçom através da internet, ganhando assim em velocidade e atendimento personalizado. A finalidade é a satisfação do cliente diante de um melhor atendimento, e do proprietário com diminuição de custos e satisfação de sua clientela.

# 1. Introdução

O presente projeto visa aprimorar e personalizar o atendimento ao consumidor através do uso da tecnologia. Segundo uma pesquisa feita pela Associação brasileira de bares e restaurantes (Abrasel), setenta por cento dos consumidores não retornam a um restaurante por culpa do atendimento.

A partir desses dados criamos uma aplicação web que irá facilitar esse processo, onde o funcionário / garçon não precisará anotar os pedidos das mesas, evitando assim confusões com pedidos, e ainda dará autonomia ao cliente para solicitar seu pedido diretamente a cozinha do estabelecimento sem sair de sua mesa.

# 2. Justificativa

A satisfação dos clientes é uma das principais formas das organizações conquistarem mercado. É importante salientar que a satisfação do cliente é resultado dos serviços prestados pela empresa , principalmente a qualidade no atendimento.

Segundo Bogmann (2002), a inovação é de extrema importância para o crescimento de qualquer empresa:

“O marketing de relacionamento é um fator essencial para o crescimento e liderança da empresa no mercado, a rápida aceitação de novos produtos e serviços e a consecução da fidelidade do consumidor. A inovação é de extrema importância para o crescimento de qualquer empresa, pois o mercado está em constante evolução.” (BOGMANN, 2002, p.28).

Portanto, a inovação está diretamente associada a constatação das necessidades do cliente e a maneira de conseguir satisfazê-los. Partindo dessa premissa é que se pensou na criação de uma aplicação web que melhorasse a experiência do cliente, aperfeiçoando não apenas o atendimento, mas também toda a gestão do negócio, já que tornará tudo menos burocrático e mais eficiente.

A falta de tempo e a vida moderna têm colaborado para o avanço no setor de alimentação fora do lar. Conforme dados do IBGE (2015), o hábito de comer fora é crescente no Brasil, o brasileiro gasta cerca de 25% de sua renda com alimentos. Segundo a Associação de Bares e Restaurantes (ABRASEL) o setor representa, atualmente, 2,7% do PIB nacional. Já a Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação (ABIA) ressalta que o setor tem crescido a uma média anual de 14,2%.

Logo, com o crescimento no setor, a tecnologia contribui dando comodidade e praticidade aos clientes, redução de custos para as empresas, sustentabilidade, já que haverá uma redução no consumo de papel. E além disso, controle dos pagamentos e do estoque.

# 3. Metodologia

In some conferences, the papers are published on CD-ROM while only the abstract is published in the printed Proceedings. In this case, authors are invited to prepare two final versions of the paper. One, complete, to be published on the CD and the other, containing only the first page, with abstract and “resumo” (for papers in Portuguese).

# 4. Descrição

A aplicação web apresenta uma tela inicial onde o cliente terá a opção de se logar no sistema ou realizar seu cadastro (Nome, cpf, telefone, e-mail e senha).

Ao realizar o login o cliente deve informar qual mesa o mesmo está sentado. Automaticamente aparecerá no sistema do estabelecimento um pedido para abertura de conta. O garçon deverá fornecer ao cliente um codigo o qual servirá como validação de abertura de conta.

Nesse momento o cliente verá na tela principal uma aba de itens que lhe servirão de guia:

Cardapio: onde o cliente terá disponível os produtos a venda no estabelecimento, dividido em secções(Aperitivos, entradas, bebidas, sobremesas e etc), onde o mesmo irá solicitar seu pedido com apenas um clique.

Mesa: na qual informa todos os pedidos já solicitados pela mesa e o tempo de espera de cada pedido.

Conta: o qual informará o valor total da conta ao cliente.

XXXX: solicitando atendimento pessoal do funcionário do estabelecimento.

# 7. Referências

Abrasel, Associação brasileira de bares e restaurantes. Disponível em: <http://www.abrasel.com.br/component/content/article/7-noticias/4934-02012017-70-dos-consumidores-que-nao-retornam-a-um-restaurante-dizem-que-a-culpa-e-do-atendimento.html>. Acesso em 22 de agosto de 2018.

BOGMANN, Itzahk Meir. Marketing de relacionamento; estratégicas de fidelização e suas implicações financeiras. São Paulo: Nobel, 2002.

Servir com requinte, Veja como a inovação e a tecnologia favorecem bares e restaurantes. Disponível em <https://servircomrequinte.francobachot.com.br/veja-como-a-inovacao-e-a-tecnologia-favorecem-bares-e-restaurantes/>. Acesso em 25 de agosto de 2018.

# Sebrae, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/alimentacao-fora-do-lar,19cfb3656dc20610VgnVCM1000004c00210aRCRD?codUf=1&origem=estadual>. Acesso em 25 de agosto de 2018.

Abrasel, Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. Disponível em:

<http://www.abrasel.com.br/perfil-da-abrasel.html>. Acesso em 25 de agosto de 2018.