

A era dos restaurantes 4.0

A necessidade do distanciamento social trazida pela pandemia da Covid-19 acelerou uma tendência que vinha se desenhando há anos em diferentes setores

Geison Correa (*)

A transformação digital, vem utilizando soluções tecnológicas para facilitar a vida de empreendedores, administradores e do próprio consumidor.

E no ramo alimentício não poderia ser diferente! Infelizmente, os restaurantes foram os últimos da cadeia do foodservice a inserir as ferramentas tecnológicas no dia a dia, na gestão e administração internas e, por isso, acabou sofrendo um impacto um pouco maior do que os demais.

Mas, o cenário mudou: a nova geração que está comandando este segmento são pessoas com menos de 40 anos que já querem inserir QR Code de mesa, pagamento digital, entre outras possibilidades. Isso tudo com um objetivo: trazer uma melhor experiência para o cliente.

A tecnologia pode ser uma grande aliada na melhora da velocidade e qualidade dos pedidos no salão, quanto nos serviços



A tecnologia pode ser uma grande aliada na melhora da velocidade e qualidade dos pedidos no salão.

de entrega, desde o atendimento, formas de pagamentos digitais, até na comunicação com o seu público por meio das redes sociais. Logo, os donos de restaurantes estão vendo a importância de oferecer essas praticidades para os seus consumidores, para não "ficar para trás".

Nesse sentido, vale entender que os estabelecimentos alimentícios do futuro são aqueles que entendem a necessidade de adaptação e implementam essas novidades no dia a dia, derru-

bando barreiras físicas, seja figurando, por exemplo, em marketplaces - que respondem por 61% dos pedidos do foodservice, segundo a Food Consulting -; ou incluindo tecnologias para tornar o atendimento omnichannel.

Para auxiliar nessa questão, estão surgindo diversas startups que estão redesenhando suas soluções para atender à demanda. Mas não basta ter uma infinidade de ofertas tecnológicas se os estabelecimentos não estiverem preparados para implementar qualquer de-

manda inovadora que venha pela frente e repassar as vantagens para toda a cadeia.

Segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes é a eficiência é que vai ditar a retomada dos negócios a partir de agora. A criatividade e investimentos em ferramentas que auxiliem no pós-pandemia com segurança é o que vão separar quem vai ter sucesso ou não nesse ramo. Afinal, hoje, mais do nunca, é preciso fazer de um limão, uma limonada.

Por isso, além de oferecer um produto gostoso, saudável, sustentável e confiável, é preciso entregar, mais do que nunca, serviços convenientes e práticos, além de uma boa experiência do início ao fim. E a tecnologia está aí para nos ajudar com isso! E você, já está pronto para incluir soluções tecnológicas na rotina do seu negócio?

(*) - É CEO e co-fundador da GrandChef, uma foodtech especializada na gestão completa de restaurantes, bares e similares, responsável pelo desenvolvimento de softwares homônimos em versões desktop e em nuvem.

O Walmart também está testando drones

Vivaldo José Breternitz (*)

Para acelerar suas entregas, como a Amazon e outras empresas, também o Walmart está testando drones nos Estados Unidos. As compras feitas remotamente pelo cliente são embaladas e colocadas no interior do drone; ao chegar ao endereço do comprador, um cabo baixa a embalagem na frente da casa; é difícil pensar o que aconteceria aqui no Brasil logo a seguir... Não se sabe como o sistema funcionará no caso de apartamentos.

Os drones são fabricados pela startup israelense Flytrex e têm seis hélices. Podem voar a 50 km/h, a uma altura de 70 metros, transportando uma carga de 30 quilos e com autonomia de 11 quilômetros. A empresa diz se tratar de um projeto piloto, que visa gerar conhecimentos sobre todo o processo, desde o embarque das compras até o retorno do drone à base.

Como os concorrentes, o Walmart diz estar em fase de refinamento da tecnologia utilizada, visando principalmente aspectos ligados à segurança e à automação dos equipamentos, que se não chegar a um nível muito alto, pode tornar a operação inviável do ponto de vista econômico, pela necessidade de muita mão de obra de pilotagem - a legislação americana exige que os pilotos sejam certificados, com bons conhecimentos aeronáuticos, o que os torna caros.

Apesar do recente anúncio de medidas regulatórias para operação de drones, feito pelo governo americano, parece que ainda vai demorar até que seu uso para entregas seja corriqueiro. No entanto, empresas que concorrem ferozmente, como Walmart e Amazon, não podem deixar de acompanhar cada movimento do adversário, sob pena de serem irremediavelmente ultrapassadas.

(*) - Doutor em Ciências pela USP, é professor da Faculdade de Computação e Informática da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Mercado da beleza cresce nos últimos anos e designer de unhas é a "bola da vez"

Foi-se o tempo em que as mulheres iam ao salão todas as semanas apenas para tirar a famosa "cutícula", e só esmaltar as unhas. O mercado da beleza nos últimos anos apresentou alto crescimento, e com ele, novas técnicas ao setor foram apresentadas, fazendo sucesso e chamando a atenção de clientes.

No Brasil, a profissão de designer de unhas passou a ser cada vez mais reconhecida e valorizada, isso porque, profissionais têm se aprimorado cada vez mais nas técnicas, para entregar não só novidade, mas, qualidade e satisfação a quem consome esse tipo de serviço. Inúmeras pessoas que tinham outras profissões, apostaram no design de unhas, e fizeram disso seu sustento.

"Eu fazia engenharia Civil e era contratada por uma empresa como Desenhista de Autocad. Essa empresa fazia fiscalização de obras de estrada do governo. Imagina, eu criativa que era, vivia num carrinho de um lado para cá contendo bueiro, valetas e descidas de água. Eu que na minha infância pintava quadros e na minha adolescência escrevia textos inspiradores... não. Aquilo definitivamente não era para mim. Era viver demais na caixinha que a sociedade me colocava: faça engenharia, seja uma empresária, estude muito e ganhe muito dinheiro.

Quadrado demais para mim. Eu já estava esgotada do meu trabalho e para piorar, meu chefe não parava de soltar piadinhas. E resolvi que era hora de mudar, de dar um basta e ir em busca de algo que eu amasse", diz a empresária



Time se especializa na profissão de manicure e aposta em cursos para aprimorar novas técnicas de embelezamento das unhas.

Lara Machado, designer de unhas e criadora da técnica Fibra Selada. A profissional ainda conta que deixou a faculdade no sexto semestre para se dedicar inteiramente à profissão, e não se arrepende pela escolha. "Comecei a me dedicar 100% às unhas e meu negócio deslançou!".

Qual o diferencial para ser uma boa designer de unhas? Como qualquer outra profissão, para se alcançar bons resultados e ter reconhecimento como uma consequência natural de um trabalho bem feito, a qualificação é sempre a chave do sucesso. Engana-se quem vê nas redes sociais profissionais conhecidos por suas técnicas, achando que esse patamar foi alcançado do dia para a noite. As novas técnicas que são lançadas e bem sucedidas, são fruto de muito estudo dos profissionais.

"A minha técnica se chama Fibra Selada que vem da técnica Fibra de Vidro, um método extremamente popular e brasileiro!! E que eu passo os dias tentando fazer essa técnica ser reconhecida como a técnica

brasileira pelo mundo afora!! Sim!! Bem patriota!! Com muito orgulho dessa profissão de manicures e Nail Designers guerreiras que temos no Brasil!

A minha técnica nasceu da necessidade de preparar essas fibras de vidro antes de aplicar na unha. Antigamente as profissionais saíam todas "pinicando", a estrutura da fibra ficava toda errada porque os fios embolavam completamente na hora de aplicar na unha. Foi então que desenvolvi uma forma de organizar e preparar essas fibras antes de aplicar na unha para conseguir um resultado mais rápido, natural, e duradouro", afirma a nail designer Lara Machado.

Outro diferencial da profissão é a possibilidade de promover cursos e com isso expandir ainda mais o seu negócio. Este, assim como qualquer outro, precisa de empenho, dedicação, e acima de tudo, amor pelo que se faz, para entregar o melhor a cada cliente que passar em suas mãos. Fonte: (www.strategy.com.br).

O atendimento remoto eficiente não é utopia

Caio Vicente (*)

Com a pandemia do Coronavírus muitas empresas adotaram o trabalho remoto como opção para não parar suas operações

Mas, oferecer um suporte técnico com a mesma qualidade de antes, passou a ser um grande desafio. O suporte remoto pode salvar um colaborador dos problemas que vão aparecer com o trabalho em casa, mas para isso, sua empresa deve contar com um sistema de service desk eficiente que dê conta da demanda diária.

O suporte remoto consiste em criar um grupo de agentes responsáveis por oferecer todo o atendimento remoto necessário aos colaboradores e clientes em caso de problemas técnicos que podem acontecer. Assim, todo o serviço é feito virtualmente, por telefone ou internet, respeitando o isolamento social necessário para o momento.

Com o suporte remoto, você garante que os incidentes diários sejam resolvidos, melhora a produtividade dos colaboradores, que não ficam reféns dos problemas técnicos. O atendimento remoto também aumenta a satisfação do cliente, que tem todo o auxílio necessário quando precisar. Oferecendo esse tipo de serviço, você mostra ao consumidor que se importa com ele e que, apesar das circunstâncias desfavoráveis, ele terá seu problema resolvido.

Todo tipo de empresa pode se beneficiar de um suporte remoto. Principalmente aquelas que usam a tecnologia como base das suas operações diárias. Dentro desse universo, incluem-se: negócios de TI, finanças, saúde e telecomunicações, entre outros. Como há muitas pessoas trabalhando de casa, as falhas técnicas podem aumentar, assim como algumas dúvidas sobre o uso de sistemas utilizados pelas empresas.

Então, é importante ter uma equipe preparada para auxiliar esses colaboradores e clientes, para que eles não tenham seu trabalho afetado. Além disso, as empresas que adotarem o atendimento remoto devem considerar manter esse modelo. Afinal, o suporte remoto traz flexibilidade e eficiência à equipe e aos clientes.

É preciso garantir, pelo menos, um profissional com

bastante experiência em TI para resolver todos os problemas que aparecerem, dependendo do tamanho da operação. Ao mesmo tempo, tanto esse colaborador como os demais que irão compor a equipe devem saber lidar com os incidentes vinculados ao seu negócio. Ou seja, monte uma equipe de suporte remoto personalizada para a sua empresa, que entenda os processos e os sistemas utilizados pela sua organização.

Depois, defina qual será o seu modelo de suporte remoto e quais serão as responsabilidades do time. Então, informe toda a empresa quais serão os serviços realizados pela equipe de TI e os meios de contato com os profissionais de suporte. Assim, alinha as expectativas, ao mesmo tempo em que mostra aos colaboradores que eles podem contar com o time.

Um dos pontos mais importantes para oferecer um suporte remoto eficiente é escolher bem a ferramenta que irá ajudar a equipe. Garanta que o sistema escolhido tenha a opção de oferecer atendimento aos usuários, pois uma base de conhecimento pode ajudar muito neste momento; os colaboradores podem encontrar as respostas às suas perguntas sem pedir ajuda, economizando o tempo de todos.

Tão importante quanto oferecer um suporte remoto é medir a qualidade do serviço oferecido, só assim é possível identificar gargalos e pontos de melhoria. Com o uso de uma ferramenta de service desk é possível avaliar indicadores fundamentais (KPIs) para entender se o modelo de atendimento adotado está funcionando, além de medir o grau de satisfação dos usuários e o nível de resolução dos problemas.

Após escolher a melhor ferramenta de service desk para o negócio, é necessário treinar as pessoas que irão utilizá-las. Então, na hora de analisar as suas opções, dê preferência aos sistemas com uma usabilidade intuitiva e de baixa complexidade. Isso evita gargalos com treinamento e mau uso das ferramentas.

Além disso, procure por sistemas que tenham uma equipe parceira e disponível para auxiliar todos os usuários.

(*) - É gerente de soluções da TOPdesk (www.topdesk.com.br).

Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL
Distrito São Miguel Paulista
Andrea Santos Gigliotti - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **NAILOR URQUIZA ALVES DE LIMA**, profissão: analista pleno, estado civil: solteiro, naturalidade: São Paulo, SP, data-nascimento: 13/01/1996, residente e domiciliado em São Paulo, SP, filho de Celso Jose Alves de Lima e de Erica Adelaide Urquiza de Lima. A pretendente: **KATELIN BORGES BUGUAS**, profissão: analista junior, estado civil: solteira, naturalidade: Mauá, SP, data-nascimento: 16/11/1997, residente e domiciliada em Suzano, SP, filha de Vladimir Buguas e de Dejanira Pamplona Borges.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios

Setor têxtil e de confecção: recuperação mais lenta

O setor de tecidos, vestuário e calçados teve recuo de 31,3% em julho, na comparação com o mesmo mês de 2019, mas registrou sinais de recuperação, pois cresceu 25% em relação a junho deste ano. Esses dados da pesquisa do IBGE são coerentes com as expectativas e impressões dos empresários do setor. Na última edição, referente

a junho, da Pesquisa Conjuntural realizada pela Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção, 90% dos entrevistados indicaram queda de produção em maio, em relação ao mesmo mês de 2019. Apenas 7,84% reportaram crescimento.

Quanto às vendas, 86% revelaram que houve queda e 9,8% das em-

presas apresentaram crescimento. As expectativas para as vendas nos meses de julho e agosto apuradas pela pesquisa da Abit sinalizam um cenário ainda difícil, mas o início de uma possível curva de retomada: 82% (ante os 86% do item anterior) seguem com perspectiva de redução, mas sobe para 13,72% a parcela dos empresários que acreditam em

aumento, em relação a igual período do ano passado.

As mesmas tendências observam-se no tocante à produção: recua para 78% o índice de empresários que esperam queda e sobe para 13,72% dos entrevistados os que acreditam em crescimento, também na comparação com julho/agosto de 2019. Fonte: ABIT.