

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA COMO FERRAMENTA DE CONTROLE

Marco Antônio Guimarães SANTOS (UEMG); Leandro Geraldo Linhares COTA (DOCTUM - UFOP (João Monlevade))

Introdução: Os estabelecimentos (bares, lanchonetes, pizzarias, pubs, restaurantes e afins) em sua maioria tem grandes dificuldades em fidelizar clientes, controlar suas despesas e receitas, ter mão de obra de qualidade (caixas, cozinheiros e garçons). A tecnologia veio para tentar suprir de maneira positiva as necessidades desses estabelecimentos, aproximando cada vez mais os clientes e possibilitando conforto para eles **Objetivo:** Temos por objetivo apresentar aos estabelecimentos que uma das melhores formas de atração de clientes e controle do seu estabelecimento é adotando ferramentas tecnológicas para gerir seu negócio, as mesmas forneceram dados com precisão para tomada de decisão e possibilitaram atração e conforto dos clientes **Metodologia:** Utilizou pesquisa quantitativa de campo, feita com 20 (vinte) estabelecimentos da cidade de Ipatinga-MG e 10 (dez) estabelecimentos da cidade de João Monlevade-MG, na qual as respostas respondidas pelos proprietários, gerentes e mais de 100 (cem) frequentadores desses estabelecimentos, que em sua maioria montaram um perfil de problema semelhante entre eles.

Resultados: Foi possível identificar um problema semelhante entre todos os proprietários de estabelecimentos (bares, lanchonetes, pizzarias, pubs, restaurantes e afins), tais como, falta de controle e gerenciamento, mão de obra de qualidade (caixas, cozinheiros e garçons), fidelização de clientes, e entre os clientes tais como mal atendimento de garçons, dificuldades na hora de pagar a conta, erro de comanda, esses erros, que ocorrem nos estabelecimentos refletem diretamente em uma imagem negativa para o público que o frequenta, e dos seus possíveis futuros clientes, devido que em uma primeira má impressão pode ocasionar o não retorno ao estabelecimento.

Conclusão: A adoção de um sistema de gestão, gerenciamento de dados e pedidos nos estabelecimentos, poderia trazer resultados extremamente favoráveis para os proprietários, como controle de suas receitas, diminuição do número de garçons, fidelização e atração de novos clientes, agilidades em fazer pedidos e conforto para os clientes.

Palavras-chave: Bares. Gestão. Empreendimento.

Agências de fomento: Não possui