

Esperando tempo demais em um restaurante? A culpa pode ser sua!

Post (0258)

Calma, eu não estou dizendo que você é culpado por todas às vezes pelas quais você já teve que esperar para ser atendido, mas você pode estar contribuindo para eventuais atrasos. E explico.



Um restaurante de Nova Iorque, funcionando há mais de 10 anos, estava recebendo várias reclamações em sites de avaliações a respeito da demora no atendimento e do tempo necessário para se conseguir uma mesa.

Mesmo com mais pessoas na equipe e mesmo com um número médio de clientes estável há anos, tudo parecia mais lento, portanto algo estava muito estranho.

A solução para entender essa atividade anormal foi chamar uma empresa de consultoria especializada em restaurantes.

Essa pediu que o estabelecimento fornecesse imagens das câmeras de segurança. O que deu a eles a ferramenta necessária para comparar o atendimento atual com o de 10 anos atrás.

Os especialistas passaram então a avaliar as imagens em duas telas diferentes. No primeiro monitor, as cenas de uma quinta-feira de verão, dia 1 de julho de 2004... O movimento do restaurante era grande.

Já o segundo monitor exibia imagens do dia 3 de julho de 2014, com praticamente o mesmo número de clientes. Confira na lista abaixo o que eles levantaram:

2004

- Clientes entram.
- São levados às mesas e o garçom entrega os menus. De 45 clientes, 3 pedem para trocar de mesa.
- Em média, os clientes demoraram 8 minutos até demonstrarem que já decidiram o que pedir.
- Os atendentes chegam à mesa praticamente no mesmo instante.
- Aperitivos e entradas foram entregues em cerca de 6 minutos. Obviamente pedidos mais complexos demoraram um pouco mais.
- Atendentes ficam de olho nas mesas para responderem rapidamente ao chamado de algum cliente.
- Depois de comer, de a conta ser entregue e paga, em 5 minutos as pessoas deixam o restaurante.
- Tempo médio total do início ao fim: 1 h 05 min.

2014

- Clientes entram.
- São levados às mesas e o garçom entrega os menus. De 45 clientes, 18 pedem para trocar de mesa.
- Antes mesmo de abrir os cardápios, eles pegam seus smartphones. Alguns tiram fotos, enquanto outros fazem qualquer outra coisa olhando para suas telas (*segundo o restaurante, não dá pra saber ao certo o quê*).
- 7 de 45 clientes passaram cerca de 5 minutos mostrando para o garçom alguma coisa em seu telefone. Perguntados, os atendentes disseram que o mais comum é ter que explicar alguma coisa relacionada à conectividade do Wi-Fi.
- Depois de esperar um tempo, quando eles voltavam para checar se os clientes já tinham escolhido o que pedir,

muitos deles sequer tinham aberto o cardápio, pedindo um pouco mais de tempo para se decidir.

- Alguns ainda assim continuam olhando para seus gadgets em vez de conferir o que o restaurante oferece, precisando de um tempo extra.
- Finalmente eles fazem o pedido.
- Tempo total médio desde que os clientes se sentaram até pedir: 21 minutos.
- Aperitivos e entradas foram entregues em cerca de 6 minutos. Obviamente pedidos mais complexos demoraram um pouco mais.
- 26 dos 45 consumidores passaram cerca de 3 minutos em média tirando fotos da comida.
- 14 dos 45 consumidores tiraram fotos uns dos outros com a comida na frente, ou experimentando o que foi pedido. Mais 4 minutos em média para revisar as fotografias e ou refazer as fotos.
- 9 dos 45 consumidores pediram para o atendente levar a comida para esquentar. Por que será que esfriou? Mistério.
- Destas mesmas 45 pessoas, 27 pediram para o profissional do restaurante tirar uma foto do grupo. 14 pediram para tirar uma segunda foto, pois a primeira não tinha ficado boa. Em média esse processo durou mais 5 minutos, o que obviamente impede o atendimento de outras mesas.
- Na maioria dos casos, o fato de ficar conferindo constantemente o celular durante a refeição fez com que o tempo entre a chegada da comida à mesa e o pedido da conta demorasse 20 minutos a mais do que em 2004.
- 8 dos 45 clientes esbarraram em outros clientes ou atendentes ao sair do restaurante, pois estavam usando seus smartphones.
- Tempo médio total do início ao fim: 1 h 55 min.
- Ou seja, 50 min. a mais que em 2004, por atendimento.



O restaurante fecha a suposta pesquisa com o seguinte pedido:

“Nos somos gratos por todo mundo que freqüenta ou nosso restaurante, afinal existem várias opções aí afora. Mas você pode ser só um pouquinho compreensivo?”

Conclusão

Vamos lá: a primeira coisa que a gente precisa ressaltar aqui é que esse relatório carece de fontes e não revela o nome do estabelecimento.

Dito isso, faço aqui um apelo ao bom senso. Pessoalmente, posso me lembrar de várias vezes nas quais eu mesmo fiz o que foi descrito nos itens de 2014, o que certamente retardou o atendimento. Tenho certeza que muitos de vocês também já se comportaram assim, o que torna a pesquisa muito factível.

Sabemos que não podemos vilanizar a tecnologia. Como eu disse neste texto, precisamos aprender a usá-la. A culpa não é do smartphone, é de quem está fazendo mau uso dele.

Quando se analisa esse novo tipo de comportamento, não está nas mãos deles. Pelo contrário, se eles quiserem manter a clientela, eles precisam ser atenciosos sempre.

Quando lidamos com tempo, sei que é tudo uma questão de referencial. Mas cabe a cada um de nós avaliarmos nossas prioridades nesse sentido e, principalmente, exercitarmos o poder de compreensão, empatia e coexistência.

Texto de Mateus Gonçalves – *resumido*.

NG Canela – Agosto de 2014