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

Ensaio sobre a Amizade

Post (0257)

“Os homens não têm mais tempo de conhecer coisa alguma.
A gente só conhece bem as coisas que cativou.
Compram tudo prontinho nas lojas.
Mas como não existem lojas de amigos, os homens não têm mais amigos.
Se tu queres um amigo, cativa-o!”
(Antoine de Saint-Exupéry, em O Pequeno Príncipe)



– Quando crianças, temos um mundo inteiro para descobrir e explorar. E este mundo parece não ter fronteiras, tamanha sua vastidão. Olhamos ao redor e tudo o que vemos é a linha do horizonte.

– Mas há um aspecto muito bem delimitado. Ele corresponde à amizade. Nossos amigos são poucos e estão sempre próximos. Acompanham-nos à escola, curtem o recreio conosco, partilham a merenda. Ao lado deles fazemos as tarefas, estudamos para as provas, praticamos esportes e brincamos.

– A idade avança e somos contemplados com o rótulo de *adultos*.

Mudam nossos propósitos, responsabilidades e prioridades. E, quase que invariavelmente, também mudamos de casa, de bairro, talvez de município, Estado ou mesmo país. Passamos a tratar com mais e mais pessoas e, paradoxalmente, cultivamos menos amizades porque nossas relações são todas marcadas com o lacre da superficialidade.

– Pessoas entram e saem de nossas vidas. Muitos passam a ser nossos *conhecidos*, de um vizinho que mora na casa ao lado ou no apartamento do andar de cima, a profissionais que vemos em uma reunião de negócios. Sobre estes, pouco ou nada sabemos, nem mesmo o nome.

Já alguns passam a ser nossos *colegas*. Dividem o tempo e o espaço conosco, sobretudo no ambiente de trabalho. Por conta deste vínculo, temos objetivos comuns e metas a serem alcançadas. Sabemos seus nomes, seus cargos, suas atribuições, mas podemos conviver por anos separados por uma única divisória ou porta sem conhecer suas preferências, sua família, sua história de vida seus "hobbys".

– De tanto refletir, descobri algumas coisas que dizem respeito à amizade.

– *Amigos* são pessoas que compartilham as nossas vitórias, e acolhem despretensiosamente nos maus momentos. São apoiadores por natureza, mesmo quando discordam de nossas posições. Bons ouvintes concedem-nos sua atenção e sabem que muitas vezes não queremos opiniões ou comentários, mas apenas sermos ouvidos com paciência.

Adeptos da diversidade, pouco lhes importam aspectos como raça, credo ou condição sócio-econômica, pois respeitam nossas diferenças antes mesmo de desfrutar as semelhanças.

Não existem bons ou maus amigos, sinceros ou dissimulados. Por definição, um amigo é verdadeiro, honesto, leal e digno de honra e admiração.

– Melhor do que conquistar novos amigos é conservar os velhos. Por isso, visite seus amigos com freqüência. Relacionamentos não se constroem por telefone, rede social ou e-mail. Estes são bons expedientes para se manter uma amizade, mas precisamos mesmo é estar “cara a cara”. Olhos que brilham, braços que envolvem, palavras que acalentam.

A amizade torna as pessoas mais amenas, gentis, generosas e felizes. Mas, para se ter amigos, é preciso antes ser um. E isso envolve atitude…

Texto de Tom Coelho – Resumido

NG Canela – Agosto de 2014