

Pub



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	3
Localização.....	5
Exigências Legais e Específicas.....	7
Estrutura.....	8
Pessoal.....	11
Equipamentos.....	14
Matéria Prima/Mercadoria.....	14
Organização do Processo Produtivo.....	16
Automação.....	18
Canais de Distribuição.....	20
Investimentos.....	21
Capital de Giro.....	24
Custos.....	25
Diversificação/Agregação de Valor.....	26
Divulgação.....	28
Informações Fiscais e Tributárias.....	30
Eventos.....	32
Entidades em Geral.....	33
Normas Técnicas.....	34
Glossário.....	35
Dicas de Negócio.....	36
Características Específicas do Empreendedor.....	38
Bibliografia Complementar.....	39
Fonte de Recurso.....	41
Planejamento Financeiro.....	42
Produtos e Serviços - Sebrae.....	43
Sites Úteis.....	44

1. Apresentação de Negócio

Para quem deseja montar uma **pub**, a primeira coisa que precisa ficar claro é que **o que existe no Brasil não é pub**. Pode até ter a cara de uma pub, o cheiro de uma pub e a cerveja de uma pub. Mas não é pub.

Então o que é pub?

O pub é um tipo de bar, mas não qualquer bar, pois existe uma história envolvendo este tipo de estabelecimento.

É importante o empreendedor entender esta história para montar seu pub e explicar aos clientes e começar uma boa conversa.

Bom, **pub** é abreviação de public house (casa pública) que refere-se a um tipo de bar muito comum no Reino Unido. As Pubs em sua origem são estabelecimentos comerciais típicos da Grã-Bretanha e outros países com influência britânica, onde se vendem refeições e bebidas alcoólicas, tendo como principal mercadoria a cerveja.

Uma das principais diferenças das pubs para os bares convencionais brasileiros está na decoração, onde que normalmente as pubs são temáticas, remetendo a cultura inglesas, irlandesa ou a épocas passadas como tabernas.

O pub mais famoso do mundo

Um dos pubs mais famosos do mundo é o Cavern Pub, localizado na cidade de Liverpool (Inglaterra) e que ficou mundialmente conhecido por ter sido o estabelecimento em que os Beatles começaram a sua carreira.

A história das pubs.

A ideia de pubs começou na colonização romana na Inglaterra, esses lugares estavam sempre à beira de estradas, estas tabernas se tornaram um lugar para descanso e entretenimento. No começo era vendido vinho, algo muito distante de hoje; porém com a invasão dos anglo-saxões e vikings, o vinho acaba sendo deixado de lado e a cerveja ganha espaço dando nova forma às antigas tabernas.

Com o passar do tempo os pubs viraram ponto de encontro, sendo chamados de **regulars**, no qual os ingleses frequentavam sempre a mesma pub, como por exemplo o Homer e o seu querido bar do Moe dos Simpsons, um exemplo de fidelidade.

Esta história já rende um bom papo, mas agora vamos as diferenças entre bares e pubs.

Diferença de pub e bar

Existem algumas diferenças entre bares e pub, algumas bem diferentes outras muito sutis.

- **Decoração**

As pubs possuem decoração temática remetendo a cultura e história inglesa, principal mercadoria é a cerveja artesanal, sendo comumente servida nos taps (torneiras de chope) e serve-se também cerveja no balcão.

· **Ambiente**

Uma diferença sutil das pubs também é que elas costumam a ser locais mais fechados, e os bares mais abertos com cadeiras até mesmo na calçada devido ao fato de que as pubs por remeter a cultura principalmente inglesa e irlandesa onde que são países mais frios os lugares são mais fechados justamente para aquecer, enquanto no Brasil onde naturalmente é mais quente, os bares são mais abertos.

· **Frequentadores**

Os tradicionais pubs são lugares acolhedores, onde as pessoas se reúnem para bater um papo e tomar uma cerveja. No fim do trabalho, antes de retornar para casa, as pessoas tendem a se encontrar nesse local para confraternizar com seus colegas de trabalho, amigos e familiares. O público de um pub costuma ter sua vizinhança como público, o que não acontece com o bar.

· **Chopeiras**

O ponto chave de um pub é ser o ponto de encontro para quem deseja tomar uma deliciosa e gelada cerveja. Esses estabelecimentos nunca podem deixar de oferecer a bebida – geralmente criada e feita no próprio pub – servida direto do barril. Nos bares, às vezes, só existem as opções engarrafadas, o que não é tão atraente para esse público.

· **Balcão**

Nos pubs, você não precisa necessariamente ter uma mesa para sentar. Você pode optar por beber uma cerveja no balcão, tranquilamente

· **Atrações**

Um bar pode ter diversas atrações, como shows, coquetéis elaborados e até um decoração especial. Agora, um pub costuma ter duas atrações: a cerveja e as pessoas. O pub é um local para trocar ideias enquanto toma uma cerveja especial e bem gelada.

Várias adaptações ao ambiente e gosto brasileiro ocorreram, seja na carta de bebidas e na culinária, além da oferta de música ao vivo, em geral com seleção de jazz e blues, e o tradicional rock britânico.

É na pub, comparável ao nosso “bar da esquina”, que se joga conversa fora com os amigos do bairro, se assiste pela televisão a jogos de futebol e de rugby, e, principalmente, onde se bebe sem preocupação, pois, em geral o caminho de volta para casa não é muito longe.

A oportunidade de interagir com outras culturas, tomando uma boa cerveja, num ambiente agradável, caiu no gosto dos brasileiros, o que vem ajudando a tornar estes lugares cada vez mais populares.

Uma das vantagens para quem deseja iniciar neste segmento é a possibilidade de começar formalizado como MEI - Microempreendedor Individual e contratar um funcionário para ajudar. Com o crescimento pode mudar de regime tributário e aumentar sua equipe de trabalho.

Antes de tomar uma cerveja no pub mais próximo eu convido a ler os próximos capítulos e conhecer o **mercado**, as **tendências** a escolha da **localização** e outros pontos fundamentais para que seu estabelecimento tenha muitos clientes e seja uma referência de negócio.

2. Mercado

Conhecer o mercado é um dos fatores determinantes para o sucesso do empreendedor que deseja montar um **pub**.

Todas as decisões, estratégias, gerenciamento de vendas e até mesmo ações de marketing estão diretamente ligas ao conhecimento do mercado.

Portanto, quanto maior o conhecimento do mercado em que seu **pub** esta inserido, maior será as oportunidades de negócios.

· Cenário

Com bares e restaurantes presentes nos 5.570 municípios brasileiros, o setor congrega um milhão de negócios, representando atualmente 2,7% do PIB nacional, sendo que 40% dessas empresas estão classificadas como Microempreendedores Individuais e 50% figuram entre as categorias de micro, pequenas e médias. Somado a isso, o hábito de comer fora de casa é crescente no País e, no último levantamento feito pelo IBGE, correspondia a 31,1% de todo gasto dos brasileiros com alimentos. As estimativas para este segmento estão otimistas. Segundo o **Instituto de Food Service Brasil**, o segmento fatura em média R\$ 178 bilhões e atende cerca de 80 milhões de consumidores mensalmente.

· Expectativas

Segundo a **Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel)**, o setor de alimentação fora de casa – ou de bares e restaurantes, como é chamado pelos comerciantes do ramo apresenta uma expansão de até 10% ao ano.

· Índice de sobrevivência das empresas

Trabalhar no ramo de alimentação fora de casa parece ser simples, mas, na prática, é complexo e exige uma busca constante pela qualidade dos serviços oferecidos e amplo conhecimento do setor. Além disso, é necessário um planejamento adequado, desde o investimento inicial até o cumprimento das regras estabelecidas por órgãos municipais e federais.

Essa complexidade acaba resultando em um índice de mortalidade elevado entre os empreendimentos: 35% dos bares e restaurantes fecham as portas em dois anos, segundo

dados da Abrasel <https://abrase.com.br/> .

· **Concorrência**

É um mercado que apresenta uma concorrência progressiva o que requer uma grande criatividade. Por ser um bar urbano e sofisticado, o Pub está localizado nas grandes cidades brasileiras e compete com outros bares temáticos, boates e clubes noturnos. Observar o mercado local e identificar o nicho de clientes para o qual o estabelecimento estará direcionado é fundamental para a sua sobrevivência.

· **Diferencial competitivo**

Como é considerado um bar temático, o diferencial de um Pub no Brasil deve ser seu ambiente. Outro diferencial é sua diversidade de cervejas, sendo necessário oferecer para o cliente a opção de cervejas importadas e itens da culinária anglo-saxônica.

· **Principais desafios**

Quem atua no segmento de Food Service, que é a alimentação fora de casa e que inclui os pubs, deverá estar atento aos principais desafios:

- **Normas sanitárias**

- **Desperdício de alimentos**

- **Giro de mesas**

- **Tamanho das porções**

- **Branding**

- **Atendimento**

Para conhecer mais detalhes sobre estes desafios, sugerimos a leitura do Boletim Inteligência & Tendências de Mercado do Sebrae

· **Perfil do consumidor**

Pesquisa realizada pelo e-commerce Clube do Malte, destaca que a maior parte dos consumidores de cerveja são homens entre 31 e 40 anos, casados, sem filhos, com nível superior completo ou pós graduação, e renda mensal entre R\$ 3 mil e R\$ 6 mil. Segundo a Abrasel, <https://abrase.com.br/> o brasileiro está mais exigente com alimentação fora do lar, tendo expectativas que ultrapassam apenas a refeição e o atendimento, envolvendo a experiência como um todo. Para valorizar essa experiência gastronômica, os estabelecimentos precisam se preocupar desde o acesso ao local (conforto, segurança e praticidade), assim como criar combinações de alimentos e bebidas ou transformar pratos tradicionais em versões mais criativas. Além disso, uma ambientação diferenciada também colabora para a experiência.

· **Tendências**

Uma das grandes tendências é o consumo de cerveja artesanal e apoiado nesta tendência estão surgindo os “brewpub”, termo em inglês designa o estabelecimento que produz cerveja destinada para o consumo no mesmo local da produção, geralmente em conjunto com a estrutura de um restaurante para a venda de alimentos

As pesquisas e tendências mostram um mercado crescente, mas paralelamente o alto índice de fechamento mostra que o setor exige profissionalismo, inovação e muita criatividade para vencer a competitividade e se destacar no segmento.

3. Localização

A localização de um **pub**, é um dos pontos mais importantes. Ela influencia diretamente os seus resultados e é por isso que esta decisão exige muito planejamento.

Pesquisas do SEBRAE, demonstram que 8% das empresas brasileiras fecham nos primeiros 4 anos de funcionamento, devido à má escolha do local de instalação.

A localização ideal é aquela que favorece o acesso dos clientes, com o menor grau possível de dificuldade. Para montar um **pub** é fundamental analisar o público alvo e se o local escolhido é de fácil acesso ao este público.

Devido a importância da localização, selecionamos algumas dicas para fazer a melhor escolha para montar seu **pub**:

- **Conheça onde está seu público alvo**

Estudos demonstram que os melhores lugares para abrir este tipo de estabelecimento comercial são as cidades grandes com pelo menos 40 mil habitantes, mais especificamente nos centros urbanos. O fator jovem deverá ser levado em consideração já que se estima que as pessoas que estão hoje nos pubs estão numa faixa de 18 e 36 anos, as quais tendem a se reunir em turmas para bater um papo e tomar cerveja.

Nota:

Ao contrário da Inglaterra, onde os consumidores escolhem o seu Pub de preferência pela proximidade de casa ou do escritório, ou ainda, como locais onde possam socializar com os vizinhos, os Pubs brasileiros são estabelecimentos diferenciados, onde os consumidores buscam além de uma boa comida, bebida e entretenimento, um ambiente mais cosmopolita e heterogêneo, mas que os remetam à Grã-Bretanha e suas tradições.

- **O ambiente ideal para o pub**

Ainda que algumas adaptações possam ser bem-vindas para agradar o consumidor brasileiro, especialistas afirmam que um legítimo Pub tem que funcionar em um lugar onde não faça muito calor. Na praia, ou em ambiente aberto, por exemplo, não é possível se criar o ambiente ideal. Um pub original tem pouca iluminação e não tem janelas. Depois que você entra, não dá pra saber se é dia ou noite lá fora. Esse ambiente requer adaptações, muitas vezes estruturais, e a adoção de iluminação e refrigeração adequadas a esse estilo de bar.

- **Privilegie lugares com vizinhos de sucesso**

Nas áreas urbanas, embora possa haver exceções em que casas sofisticadas fazem sucesso em bairros de pouco movimento ou “vida noturna”, o melhor lugar para se instalar um Pub são pontos já afirmados pela presença de vizinhos de sucesso no ramo de entretenimento e gastronomia, tais como choperias, restaurantes e pontos turísticos. Decidir qual caminho tomar, portanto, é um misto de identificação com o público-alvo e dinheiro disponível para investimento.

Seja nos grandes centros ou em outras áreas que concentram o público alvo, a localização do empreendimento deve atender algumas necessidades básicas:

- Facilidade de acesso para clientes e funcionários
- Estacionamento ou locais próximos a estacionamentos
- Grande fluxo de veículos
- Proximidade de estações e pontos de transporte coletivo
- Infraestrutura de serviços (bancos, farmácias etc.)
- Segurança da região
- Verificar se o local não está sujeito a inundações ou áreas de risco
- Disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone e internet;
- Serviços de recolhimento de lixo
- Preço de aluguel
- Qualidade dos imóveis disponíveis
- Influência da concorrência na região

Cuidados!

Confira orientações para você não se arrepender da escolha do ponto comercial:

- Evite locais em frente a ponto de ônibus
- Fique longe de locais que causem sensação de insegurança
- Tente evitar últimos andares ou locais de pouca mobilidade
- Analise a legislação do município antes de qualquer decisão

Nota:

Não é de hoje que alguns municípios brasileiros instituíram horários de funcionamento para bares e similares ou mesmo, proibiram a venda de bebidas alcoólicas próximas a escolas e

hospitais. Por esta razão o empreendedor deve consultar a legislação do seu município para conhecer estas limitações.

Em junho de 2008, foi publicada a Lei Federal nº. 11.705, que proíbe, na faixa de domínio de rodovia federal ou em terrenos contíguos à faixa de domínio com acesso direto à rodovia, a venda varejista ou o oferecimento de bebidas alcoólicas para consumo no local, o que impede que um Pub seja instalado próximo a uma rodovia federal.

A localização tem um papel importante para os negócios, então, antes de qualquer decisão é fundamental analisar todos os aspectos para evitar erros ou gastos desnecessários. Para conhecer mais detalhes sobre a localização, acesse **Como escolher a melhor localização para o seu negócio**

4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir um **Pub**, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor atendem suas expectativas e o perfil do negócio pretendido.

Leia mais sobre este assunto no capítulo - **Informações Fiscais e Tributárias**.

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor neste processo.

Para abertura e registro de um **Pub** é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- - Registro Empresarial na Junta Comercial;
- - Obtenção do CNPJ na Secretaria da Receita Federal;
- - Secretaria Estadual de Fazenda;
- - Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- - Enquadramento na Entidade Sindical Patronal (empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal);
- - Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- - Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o “Habite-se” pela prefeitura.
- - Alvará de licença da Vigilância Sanitária

Informações Gerais:

Para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento.

É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**

A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.

Nota!

Antes de iniciar suas atividades comerciais o empreendedor deverá verificar a necessidade obtenção do alvará de funcionamento, de licença sanitária e registro de responsabilidade técnica caso o estabelecimento for comercializar produtos regulados pela **ANVISA**.

5. Estrutura

A infraestrutura é sem dúvida um pontos que mais atraem os clientes em um pub. Se ela é bem feita e faz com que eles tenham uma experiência incrível no local, com certeza eles irão se fidelizar e farão recomendações para outras pessoas, atraindo uma maior quantidade de clientes.

O empreendedor deve seguir duas premissas para a estrutura de seu pub:

1 – Estrutura simples com balcão de atendimento

2 – Estrutura temática, única e exótica

A escolha da estrutura será totalmente influenciada pelo modelo de negócio, público alvo e possibilidade de investimento.

Independentemente do modelo de negócio, a estrutura de um pub deverá considerar o fluxo de pessoas e as operações que irão ocorrer no local de trabalho. Alguns questionamentos devem ser levantados para criar a estrutura adequada:

- Qual o local de entrada dos clientes?
- Que local a toailete estará posicionada? Qual o caminho do consumidor até chegar lá?
- Onde ficará a cozinha e como será o acesso?

Para quem não tem experiência com a estrutura e layout do pub, é aconselhável procurar especialistas para construir um projeto que busque minimizar erros. Um decorador ou arquiteto deverá trabalhar em parceria com empreendedor para construir um local confortável e eficaz.

A estrutura tem que respeitar o conceito do pub. Ganha pontos o pub que busca proporcionar uma experiência agradável aos consumidores com a decoração, cardápio e arquitetura.

Para que o **pub** supere as expectativas de seus clientes é importante dar atenção para um layout básico, incluindo as áreas comuns, cozinha e banheiros, e não só focar o projeto apenas no salão onde os clientes serão recebidos.

- **Área de acesso**

A área de entrada do pub é a primeira impressão que o cliente terá do ambiente ao adentrar no espaço. Por isso, é importante que essa área tenha um projeto bem executado, sendo tão importante quanto o salão. A maioria dos pubs, costumam incluir na decoração motivos ingleses que remetem a história. É comum o uso de muita madeira, mantendo aquele natural “ar de sobriedade” apreciado pelos britânicos. A decoração e o mobiliário devem condizer com o restante dos ambientes.

- **Local de espera**

Esta estrutura oferece um local para os clientes que esperam por uma mesa. Não importa se há uma área específica de espera ou se ela é agregada ao restante do restaurante: o que você deve fazer é tornar o tempo de espera o mais agradável possível. Coloque cadeiras e bancos confortáveis. Planeje, ainda, uma iluminação e um jogo de cores adequado, que dê um ar de tranquilidade ao local

- **O balcão de bebidas**

Esse espaço deve ser diferenciado do salão, podendo ser mais descontraído, mas sem perder a unidade do ambiente como um todo. A bancada deve ser instalada seguindo pontos importantes como altura, largura e comprimento, afinal, o conforto do cliente é muito importante. O material do balcão deve ser de fácil higienização e facilitar o acesso para a operação do barman. Dispense atenção aos bancos, pois conforto é mandatório para que o cliente fique mais tempo no bar.

- **O salão**

Este ambiente deve ser muito bem planejado, de modo que os clientes não tenham nenhuma experiência ruim ao frequentar o pub. As mesas devem ser disponibilizadas para oferecer conforto aos clientes e aos que circulam pelo pub. É imprescindível atentar-se à disposição das bebidas e à iluminação que dará destaque a elas. Capriche nas luzes para vender mais. Bebidas mais caras merecem destaque, pois desperta a vontade de degustar e decoram o ambiente.

Nota:

Antes de comprar as mesas é obrigatório verificar junto ao corpo de bombeiros qual a capacidade total de lotação do espaço, para saber quantas mesas será possível disponibilizar para os clientes.

- **Banheiros**

O layout de uma pub não pode deixar de levar em consideração também os banheiros dos clientes. O design, a decoração e a ambiência desse local é muito importante no conjunto do projeto como um todo, que deve ser pensado sempre para agradar o cliente o máximo possível.

- **Cozinha ou bar/copa**

A estrutura da cozinha ou bar/copa, dependerá do tipo de comida e equipamentos que serão instalados.

Nota:

As instalações de uma cozinha precisam atender as normas de vigilância sanitária vigentes. Procure seu contador ou a prefeitura de local.

- **Escritório/administração**

Esta área pode até parecer desnecessária, mas existem situações onde é importante ter um local para conversar com funcionários, fazer uma reunião, separar o dinheiro do caixa, receber fornecedores etc.

- **Depósito/Estoque**

A área de estoque é importante para toda empresa comercial e deverá ser estruturada para uma perfeita armazenagem de todos os produtos que serão usados no dia a dia do **pub**.

- **Plataforma para música ao vivo**

Outro diferencial do Pub brasileiro é a oferta de música ao vivo, e por isso é necessário contar com o espaço para a apresentação de uma pequena banda, ou um conjunto de jazz ou blues, além da infraestrutura acústica necessária, como isoladores acústicos, caixas de som e iluminação dirigida.

Nota:

A estrutura de um pub será definida pelo modelo de negócio definido pelo empreendedor e orientado pelas regras e normas legais para instalação de bares e restaurantes.

O tamanho do pub dependerá de como foi o planejamento o negócio. Mas, para quem está iniciando um pequeno pub, a área mínima pode ser de 40m², onde possa ser instalado um balcão grande, destinado à guarda, exposição dos produtos e atendimento aos clientes, além de um determinado número de mesas e cadeiras.

Consulte o capítulo **Equipamentos** para conhecer detalhadamente tudo o que é necessário para o bom funcionamento de um pub.

6. Pessoal

O pessoal de uma **pub** dependerá do tamanho, público alvo e serviços, ou seja, será proporcional a estrutura. O empreendedor pode participar diretamente da prestação de serviços ou cuidar apenas da organização, planejamento e coordenação da equipe de trabalho.

Ao escolher os profissionais, você deve ter cuidado. Lembre-se sempre que os seus funcionários são o cartão de visita do seu negócio e, portanto, devem ser bem escolhidos e, principalmente, bem treinados.

Por ser um bar temático, que remete à Grã-Bretanha, o domínio do idioma inglês é bastante recomendado e certamente seria um fator de diferenciação.

Veja a seguir algumas características essenciais para o empreendedor e sua equipe. Quais delas você já tem? Quais delas precisa desenvolver para melhorar em seu negócio? Confira!

· **Administrador/Gestor**

Inicialmente esta atividade pode ser desenvolvida pelo empreendedor, mas é importante reconhecer as habilidades e competências de um bom administrador:

- Conhecimento técnico e específico do setor de bares e restaurantes
- Capacidade para lidar com imprevistos
- Atuar preventivamente
- Ter raciocínio lógico, crítico e analítico
- Ter conhecimento de gestão empresarial
- Habilidade de relacionamentos
- Habilidade para negociar
- Organização e gerenciamento de tempo
- Capacidade de observação e concentração
- Destreza com números
- Capacidade de pensar e agir sob pressão
- Atenção aos detalhes
- Aptidão para ouvir clientes e equipe de trabalho
- Capacidade de delegar tarefas

- Presteza no atendimento
- Interesse por assuntos atuais e novidades do mercado

· **Garçons**

Este profissional estará diretamente em contato com os clientes, e algumas características e habilidades são fundamentais:

- Cortesia e educação para com os clientes e colegas
- Disciplina e organização;
- Conhecimento sobre os processos de organização
- Idoneidade
- Boa apresentação pessoal
- Domínio de técnicas de vendas e atendimento ao público
- Boa comunicação oral e escrita
- Agilidade e raciocínio rápido
- Paciência e responsabilidade

Nota:

Alguns garçons podem ser contratados via terceirização. Este modelo de contratação reduz custos, pois o profissional irá trabalhar somente em dias de grande movimento.

· **Barman**

O trabalho de um barman é um ato de equilíbrio. Ele exige fazer malabarismos com uma variedade de pedidos ao mesmo tempo em que permanece calmo, amigável e focado. Em um Pub tradicional, o cliente pede a bebida no balcão, paga e a leva para a mesa, portanto a figura do barman, que é também o caixa, muitas vezes cobre estas duas atividades. Não é um trabalho para os que são facilmente destruídos. Estes profissionais possuem as seguintes características:

- Empatia com os clientes
- Personalidade diferenciada
- Excelente apresentação pessoal
- Condicionamento físico
- Agilidade e raciocínio rápido

- Conhecimento amplo sobre todos os produtos do pub
- Responsável e confiável
- Facilidade de memorização

· **Caixa**

No início do negócio esta função pode ser executada pelo empreendedor. No caso da contratação, deverá levar em consideração que estes profissionais serão responsáveis pelo contato direto com o cliente e suas habilidades e competências pode fazer toda diferença para que os clientes se sintam satisfeitos e voltem ao **pub**. Algumas habilidades são importantes:

- Cortesia e educação para com os clientes e colegas
- Domínio de técnicas de atendimento ao público
- Disciplina e organização
- Boa apresentação pessoal
- Agir com responsabilidade e atenção aos detalhes
- Evidenciar ética profissional
- Conhecimentos consistentes de operação de caixa
- Habilidade com cálculos e matemática
- Noções básicas de computação

· **Cozinheira/Petisqueira**

O cozinheiro ou o petisqueiro é como um alquimista. Ele mistura diversos ingredientes, aplica as técnicas adequadas a cada procedimento e cria pratos que vão além da nutrição de seres humanos. Como características podemos destacar:

- Higiene e organização
- Capacidade de concentração
- Curiosidade e abertura a novos sabores
- Sensibilidade e flexibilidade
- Resiliência e a capacidade de aprender com os próprios erros
- Respeito aos métodos de segurança

Nota:

Para reduzir custos e montar uma equipe com diversidade de profissionais, os **pubs** podem contratar prestadores de serviços legalizados para prestação de serviços. Lembre-se que a contratação de terceirizados ou microempreendedores, requer cuidado com a parte legal e trabalhista. Informe-se com seu contador ou busque orientação no Sebrae mais próximo.

Recomenda-se a adoção de uma técnica de retenção de pessoal, sejam efetivos ou terceirizados, desta forma a empresa diminuirá os níveis de rotatividade e obterá vantagens como a criação de vínculo entre os profissionais e clientes do **pub**.

7. Equipamentos

Por mais que uma **Pub** comece de forma modesta com poucos funcionários e ainda não tenha um volume de clientes significativo, contar com equipamentos e ferramentas de qualidade desde o começo vai otimizar suas tarefas e evitar custos e problemas no futuro.

A estrutura de equipamentos pode ser dividida em dois grupos:

Mobiliários e equipamentos para o Bar

Freezer e expositor de bebidas;

Aparelhos de TV, ar condicionado, som e projetor;

Chapas de aquecimento, fogão, coifa e balcão frigorífico;

Estufas para salgados, forno elétricos e liquidificador;

Mesas, cadeiras e armários;

Acessórios e materiais para uso diversos.

Mobiliários e equipamentos para área Administrativa

Computador, impressora;

Mesas, cadeiras e estantes;

Aparelho telefônico.

Isso poderá ser o passo inicial para o negócio, a medida em que o empreendimento tomar novas proporções com aumento das vendas, iniciará uma nova fase, com acréscimo de sua estrutura.

8. Matéria Prima/Mercadoria

Para o empreendedor que deseja montar um **pub**, é muito importante a gestão de estoques. O objetivo da gestão de estoque é encontrar o ponto de equilíbrio entre a oferta e a demanda, de forma que não haja a incidência de custos adicionais que impactem no lucro da empresa.

Em um **pub** a principal mercadoria é a cerveja e outras bebidas que são comercializadas como coadjuvantes. A elaboração de drinks, petiscos ou culinária típica, também exige ingredientes específicos.

A opção de servir drinks e petiscos dependerá da decisão do empreendedor, que deverá estar baseada em pesquisa junto à clientela e a sua estrutura operacional.

Para tanto é preciso que o empresário exerça um contínuo acompanhamento dos estoques

para mantê-los no nível ótimo de estocagem. Esse controle pode ser realizado por meio de alguns indicadores de desempenho, dentre eles:

Giro dos estoques

É um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado por meio das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado.

Nota:

Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques.

Cobertura dos estoques

É a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento

Nível de serviço ao cliente

O indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão. Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e de entrega dos produtos na sede da empresa.

Alguns pontos devem ser observados para segurança de pessoas e materiais em um **pub**:

- **Organização do estoque**

Ambiente limpo, seguro e otimizado com prateleiras e armários, que permitam a circulação segura e de fácil acesso.

- **Identificação e armazenamento dos produtos por tipo**

Nunca deixar que diferentes produtos fiquem misturados porque prejudica o controle do estoque, aumentando o custo.

- **Posicionamento estratégico dos produtos**

A estocagem deve ser realizada com base na demanda. Dessa forma, os produtos de maior giro devem ficar localizados nas áreas mais acessíveis e de fácil visualização. Aquelas com menor saída podem ficar guardadas nas áreas superiores das prateleiras.

- **Controle posições vazias**

Vale destacar que o gerenciamento dos espaços vazios é um processo contínuo, tendo em vista que são áreas perdidas, razão pela qual as áreas em questão devem ser utilizadas para a estocagem de produtos mais novos ou de maior utilização.

- **Cuidado no armazenamento e prazos de validade**

O estoque precisa estar protegido dos efeitos do sol e umidade. Importante destacar o prazo

de validade e garantia, razão pela qual deve-se sempre cuidar para que os prazos de vencimento não sejam extrapolados, redundando em prejuízos ao empresário.

· **Realização periódica de inventários**

A realização de inventários periódicos é imprescindível para que o empresário tenha o controle dos estoques, de forma que saiba que produto deverá ser repostado e a quantidade, evitando custos adicionais com excesso de produtos armazenados ou a impossibilidade da realização de negócios por falta de mercadorias.

O estoque de mercadorias é um fator crítico de sucesso para o sucesso de um **pub**. Assim, o empreendedor deve conhecer o perfil de sua clientela de forma a escolher produtos com alto giro de estoque e que não tragam custos adicionais de estocagem.

9. Organização do Processo Produtivo

Ao trabalhar com o público, como é o caso de um **pub**, é preciso compreender que o consumidor está cada vez mais observador e exigente. O cliente atual não valoriza somente a qualidade dos pratos e bebidas que são fornecidos, mas também o atendimento recebido e a eficiência dos serviços. Por isso, a padronização de processos em um **pub** é importante.

Ao seguir as etapas para organização de um **pub**, o risco de surpresas durante o percurso são muito pequenas.

Vamos conhecer os 3 momentos de um **pub** e as etapas envolvidas:

1 - Portas fechadas – Pré-abertura

Planejamento

Pensar todas as etapas

Esta é com certeza a fase mais importante para o sucesso de um **pub**, onde tudo o que é relevante ao perfeito funcionamento do **pub** é colocado no papel

As estratégias serão traçadas neste momento, ou seja, planejar é criar o dia a dia do **pub** mentalmente e estabelecer todas as ações. Esse momento é fundamental e todos os detalhes devem ser registrados para não serem esquecidos. Por isso, é importante perguntar-se:

- Qual real desejo do cliente que frequenta o **pub**?
- Qual o valor que será agregado que o cliente encontra?
- Como superar as expectativas dos clientes?
- Quem serão os fornecedores e terceirizados?
- Quais mercadorias precisam ser repostas?

- As bebidas estão devidamente geladas e dispostas em local estratégico?
- Os alimentos estão pré-cozidos e com a qualidade desejada?
- Como esta a motivação da equipe para superar as expectativas dos clientes?

Análise da precificação

Em geral a comida tem margem pequena e serve como acessório para a venda de bebidas. O ideal é estar sempre atendo ao preço de reposição e não ao de aquisição. Mas, a melhor regra ainda é atento aos cardápios da concorrência, tentando ganhar o máximo vendendo produtos com larga margem de lucro e abandonando os deficitários

Coordenação

Delegar tarefas

Tudo o que foi anotado no planejamento será direcionado para as pessoas responsáveis. Mesmo que seja um pequeno **pub** e que tenha apenas uma pessoa para fazer tudo, essa fase ainda é necessária, assim, esse alguém não se esquecerá de nada que tem para ser feito. Ter pessoas comprometidas é fundamental para que tudo ocorra conforme o planejado

2 - Portas abertas – Atendimento ao público

Recepção ao cliente

Chegou a hora!

A primeira impressão é a chave para o sucesso de um **pub**. É o primeiro contato com o cliente, a entrega do cardápio e a orientação sobre os serviços e escolha do melhor local. Existem Pubs que mantêm profissionais conhecedores de cervejas e seu processo de fabricação para fornecerem explicações mais detalhadas sobre os produtos

Atendimento e preparação dos pedidos

Em um **pub** o barman tem um papel importante na preparação ideal das cervejas, drinks e outras bebidas. Não havendo esse profissional, essas atividades serão exercidas por outro atendente no interior do balcão. O serviço de atendimento ao cliente no salão é realizado pelos garçons/garçonetes e compreende todo o período de permanência no estabelecimento, desde a recepção até o pagamento da conta e saída do recinto

Pagamento

Nesta etapa o profissional do caixa poderá fazer uma pesquisa de satisfação. Este momento é importante para saber os pontos fortes e a melhorar. O caixa deverá ser um profissional treinado para saber contornar situações desagradáveis que ocorreram durante a permanência do cliente no **pub**

3 - Portas fechada – Encerramento do atendimento

Análise do feedback e pós venda

Esta etapa é fundamental para entender como o público reagiu durante a permanência no **pub**. Conhecer os pontos fortes e a melhorar são importantes para estabelecer melhorias no atendimento, produtos e serviços. Com a ajuda da tecnologia é possível fazer esta pesquisa durante a permanência do cliente no **pub** e acompanhar o feedback em tempo real

Nota:

Além dos processos produtivos para o atendimento ao cliente no **pub**, o empreendedor

precisa dar atenção aos processos de administração, finanças e gestão de recursos humanos. A gestão administrativa e financeira abrange o faturamento, o controle de caixa, o controle de contas a receber e cobranças, a compra de insumos, o controle de contas a pagar de fornecedores e a prestação de informações ao escritório contábil. À gestão de recursos humanos compete a admissão, rescisão, treinamento e pagamento de funcionários.

Seguindo as melhores técnicas, organizando os processos e padronizando etapas o cliente terá experiências agradáveis em seu **pub**. Clientes satisfeitos retornam e indicam para outras pessoas.

10. Automação

Hoje a tecnologia é um grande aliado dos negócios. A gestão de **pub** demanda a superação de vários desafios, especialmente em relação ao quesito atendimento ao cliente e controle de estoque. Por essa razão, é altamente recomendada a utilização de softwares de gestão que facilitem o gerenciamento do negócio de **bares e restaurantes**, gerando impactos positivos em todas as áreas da empresa

Com baixíssimo investimento e até gratuitamente, é possível controlar tudo o que ocorre no **pub**, e este controle garante ao empreendedor segurança, rentabilidade e principalmente informações para tomar decisões rápidas e assertivas.

Existem vários softwares no mercado, o mais indicado é que o empreendedor invista em softwares específicos para **bares e restaurantes**. A escolha correta da automação permite:

- Sistema de Mesas e Comandas
- Controle de estoque de mercadorias
- Precificação e Ficha Técnica Detalhada
- Gestão de caixa e bancos (conta corrente)
- Agenda de pagamento e recebimento
- Emissão de pedidos
- Informações confiáveis para tomar decisões
- Segurança das informações de clientes
- Organização de compras e contas a pagar
- Redução de custos

Além desses controles fundamentais para gestão do **pub**, a automação garante outras vantagens:

- **Em relação Crescimento financeiro**

O fluxo de caixa fornecerá dados corretos sobre a saúde financeira da empresa. Ao se obter essas informações, o gestor estará mais preparado para tomar decisões gerenciais sobre investimentos no mercado financeiro ou a compra antecipada de estoques, caso haja previsão de alta dos preços da matéria-prima.

- **Quanto ao Controle de estoques e inventário**

Uma boa gestão de estoques permite a mitigação de riscos de perdas decorrentes da falta de itens, obsolescência ou excesso de itens que causem despesas desnecessárias à empresa.

- **Em relação ao planejamento estratégico**

A capacidade de gerar relatórios, permitindo que se proceda à avaliação do cenário atual do negócio. Com essas informações, o gestor poderá traçar planos mais adequados ao futuro, direcionando estrategicamente os investimentos para usufruir das melhores oportunidades do mercado.

- **No que concerne ao cumprimento de prazos**

O sistema reduz os riscos relacionados a perdas dos prazos de pagamentos e recebimentos, sendo assim possível à empresa programar a entrada e saída de dinheiro, a partir do alerta divulgado pelo sistema.

- **Em relação à confiabilidade das informações:**

Em todo processo há sempre presente o risco de que ocorram erros, especialmente quando os controles são manuais. Ao se investir em um software de gestão, o risco da ocorrência de erros em uma rotina se torna consideravelmente menor, permitindo que se construa uma base de dados confiável e precisa.

- **Quanto à segurança dos dados**

Os processos de uma empresa geram uma grande quantidade de dados. Não obstante a maior ou menor relevância das informações, essas devem ser muito bem guardadas e por diversas razões, desde a adequada execução das atividades mais simples às mais complexas

- **Redução de custos**

Embora muitos gestores tenham a errônea visão de que o investimento em um sistema seja apenas despesa, aportar recursos para a compra de um software de gestão proporciona muitas vantagens para uma empresa, tornando a relação custo-benefício altamente compensatória. Um sistema automatizado de controle permite, entre outras coisas:

- Redução da quantidade de erros
- Redução no número de retrabalhos
- Otimização do aproveitamento de recurso
- Redução da burocracia

- Melhoria no fluxo das informações
- Aprimoramento do processo de comunicação
- Emissão de relatórios gerenciais confiáveis
- Auxílio à tomada de decisão
- Atualização contínua das informações
- Integração entre as áreas
- Sinergia entre processos
- Evitar desperdícios de recursos

O empreendedor que usar a tecnologia a seu favor, conseguira aprimorar e acelerar todo o processo produtivo, trazendo benefícios ao cliente e principalmente a gestão do **pub**.

11. Canais de Distribuição

Os canais de distribuição tem como objetivo principal a distribuição dos produtos ou serviços para os clientes.

Em um **pub** a distribuição geralmente é feita no próprio estabelecimento, com a entrega dos pedidos diretamente pelos garçons, barman etc.

Mas, se o **pub** disponibiliza serviços delivery ou outras formas de atendimento fora do estabelecimento é importante conhecer os três grupos de canais de distribuição:

Canal Direto

Neste canal de distribuição, o **pub** é a única responsável pela entrega do produto para o consumidor. Não existe qualquer intermediário.

Canal Indireto

Neste canal, os intermediários se encarregam desta entrega. Em geral, o intermediário tende a ser os entregadores autônomos ou empresas especializadas em distribuição.

Canal Híbrido

Um canal de distribuição híbrido é aquele em que o **pub** utiliza intermediários, mas assume parte do processo de contato com seus clientes.

O modelo de negócio do **pub** definirá quais os canais de distribuição será necessários para o bom funcionamento do negócio. Nunca se deve esquecer que, independentemente do modelo de negócio, a pontualidade na entrega e qualidade na prestação do serviço continuam sendo fatores primordiais para o sucesso do negócio.

Para conhecer mais sobre canais de distribuição, sugerimos a leitura do artigo do Sebrae – Canais de Distribuição

12. Investimentos

Chegou o momento de conhecer com mais detalhes os investimentos a serem aplicados em um modelo de negócio para montagem de um **Pub**, um mercado conhecido no Brasil como Bar temático.

O início de tudo é elaborar o que chamamos de “Plano de Negócios”, uma ferramenta que serve para você organizar todas as suas ideias e mapear todo o seu percurso. Este é um documento que descreve por escrito os objetivos de um negócio e quais passos devem ser dados para que essas metas sejam alcançadas, diminuindo os riscos e as incertezas. Um plano de negócio permite identificar e restringir seus erros no papel, ao invés de cometê-los no mercado. Além disso, ele irá auxiliá-lo a visualizar se a sua ideia é viável e se for ajudá-lo a buscar informações mais detalhadas sobre o seu ramo, os produtos e serviços que irá oferecer, seus clientes, concorrentes, fornecedores e, principalmente, sobre os pontos fortes e fracos do seu negócio. Procure uma unidade do Sebrae e confira com elaborar o seu projeto.

A estrutura de investimentos pode ser dividida em dois grupos:

- **Mobiliário e Equipamentos para o bar;**
- **Mobiliários e equipamentos para área Administrativa.**

A título de exemplo, apresentados a seguir, uma previsão de investimentos para um **Pub** em fase inicial de atividade.

Alertamos que os itens e valores unitários e totais apresentados são meramente referenciais, para fins de estimativa do investimento necessário, podendo variar de acordo com a quantidade, estilo, local de aquisição, dentre outras variáveis. A cotação foi feita em consulta a internet tendo como referência o mês de novembro/2019.

Mobiliários e equipamentos para o Bar

01

Freezer horizontal

R\$ 1.970,00

R\$ 1.970,00

01

Expositor de bebidas vertical

R\$ 1.900,00

R\$ 1.900,00

01

Aparelho de TV 50”

R\$ 2.000,00

R\$ 2.000,00

01

Aparelho de Ar condicionado 24.000 BTU's

R\$ 2.400,00

R\$ 2.400,00

01

Som ambiente 4 caixas e amplificador

R\$ 2.400,00

R\$ 2.400,00

02

Chapa com aquecimento a gás

R\$ 140,00

R\$ 280,00

01

Fogão industrial 4 bocas

R\$ 650,00

R\$ 650,00

01

Coifa

R\$ 1.000,00

R\$ 1.000,00

01

Balcão frigorífico

R\$ 3.200,00

R\$ 3.200,00

02

Estufa para salgados

R\$ 320,00

R\$ 640,00

01

Forno elétrico

R\$ 500,00

R\$ 500,00

02

Liquidificador industrial

R\$ 320,00

R\$ 640,00

01

Projektor

R\$ 1.600,00

R\$ 1.600,00

01

Tela para projeção

R\$ 500,00

R\$ 500,00

02

Kits com 10 mesas acompanhadas de 4 cadeiras

R\$ 2.400,00

R\$ 4.800,00

02

Armário para guarda de pratos e talheres

R\$ 1.060,00

R\$ 2.120,00

*Acessórios e materiais de uso diversos

R\$ 5.000,00

*talheres, pratos, copos especiais para cerveja, uísque, etc.; Coqueteleira ou shaker para preparar coquetéis batidos, pinça de uso geral, dosador, etc.

Mobiliários e equipamentos para área Administrativa

01

Computador completo

R\$ 1.400,00

R\$ 1.400,00

01

Notebook

R\$ 1.500,00

R\$ 1.500,00

01

Impressora Multifuncional

R\$ 1.100,00

R\$ 1.100,00

02

Mesas ou unidades de trabalho

R\$ 300,00

R\$ 600,00

04

Cadeiras para escritório

R\$ 100,00

R\$ 400,00

01

Mesa de reunião

R\$ 400,00

R\$ 400,00

05

Cadeiras

R\$ 100,00

R\$ 500,00

01

Estante e arquivo

R\$ 600,00

R\$ 600,00

02

Aparelhos telefônicos

R\$ 100,00

R\$ 200,00

Outros

Despesas com registros e taxas de abertura

R\$ 1.500,00

TOTAL DE INVESTIMENTO**R\$ 39.800,00****Notas:**

Outros pontos precisam ser considerados também para análise do investimento:

1 – Investimentos na estrutura Física: Não estão considerados os gastos relativos à aquisição ou reforma do imóvel escolhido para a instalação da empresa, pois ele poderá ser alugado, atenção as todas as normas de segurança, proteção contra incêndios, conforto térmico, bem como de acessibilidade. Investimentos também em qualidade do som e o isolamento acústico e espumas e tapetes anti-chamas, extintores apropriados com

diferentes tipos de materiais, sistema elétrico com capacidade adequada para o estabelecimento, tudo isso deve ser estimado.

2 – Estoque próprio de mercadorias ou matéria prima

Será necessário projetar o investimento para aquisição dos produtos e alimentos para início das atividades.

Finalizando, recomenda-se que o empreendedor planeje seus gastos, crie um plano de negócio e faça a gestão de forma profissional.

13. Capital de Giro

Os **Pub's** são estabelecimentos comerciais voltados para diversão e entretenimento, com sistema de iluminação e música ambiente próprios e venda de alimentos e bebidas. Tudo isso gera um grande impacto sobre o planejamento e acompanhamento do capital de giro.

Capital de giro consiste basicamente no dinheiro que entra e sai do caixa da empresa por meio do estoque, caixa, contas bancárias, pagamentos e dos recebimentos (vendas à vista e financiadas).

Tudo irá depender dos prazos praticados pela empresa, são eles:

- **Prazos médios recebidos de fornecedores (PMF);**
- **Prazos médios de estocagem (PME)**
- **Prazos médios concedidos a clientes (PMCC).**

Sendo assim quanto maiores forem os prazos concedidos aos clientes, maiores também os prazos de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro. Já a inversão da necessidade de capital de giro se dará praticando prazos maiores para pagamento aos fornecedores.

De uma forma simples é receber primeiro e pagar depois.

A maioria das despesas tem prazo de 30 dias, como por exemplo, os custos com marketing, salários, encargos, prestadores de serviços e impostos.

Já as receitas não necessariamente acompanham o mesmo prazo ou caso sejam na média de 30 dias não são no mesmo volume.

Em um **Pub** a necessidade de capital de giro pode representar cerca de 30% a 40% do investimento inicial. Este valor é só uma estimativa e poderá variar significativamente dependendo das particularidades do empreendimento definidos no Plano de Negócios.

Portanto para manter o equilíbrio é extremamente importante que exista um bom planejamento do seu capital de giro, atentando-se a alguns pontos básicos:

1 - Passe um verdadeiro pente fino nas finanças e descubra quais gastos podem ser

diminuídos: Crie políticas de incentivos à redução de custo com seus colaboradores e parceiros, minimize desperdícios;

2 - Tenha disciplina na gestão financeira do negócio. Sabemos que gerir a parte financeira da empresa é um trabalho um tanto quanto burocrático e maçante. Mas não tem jeito, é importante manter a disciplina no negócio, daí a necessidade de anotar e controlar cada centavo que entra e sai da empresa;

3 - Negocie os prazos de pagamento com seus fornecedores. É sempre bom lembrar que o prazo de pagamento a fornecedores está diretamente associado à necessidade de capital de giro, pois quanto antes se paga, mais rapidamente o dinheiro sai do caixa. Assim, conseguir maior folga com os fornecedores sempre é vantagem. Pagar rápido só é vantagem quando se tem um bom desconto;

Mesmo no começo do negócio conheça suas operações de perto. Saiba quanto, e onde você gasta cada centavo, é aconselhável reservar um percentual do investimento total para composição do Capital de Giro.

14. Custos

Os cuidados na administração dos custos envolvidos em qualquer empresa é de extrema importância em especial de um **Pub** que tem uma série de compromissos mensais tais como Bebidas, comidas, aluguel do imóvel, impostos, taxas e demais custos administrativos.

Podemos dividir os custos em 3 famílias distintas: **Custos variáveis, Custos fixos e Despesas comerciais.**

1 – Custos variáveis: Aumentam em proporção direta com a comercialização dos produtos e serviços prestados e variam com estes.

Como exemplo podemos citar:

- Bebidas, alimentos;
- Prestadores de serviços terceirizados em períodos de grande movimento como Bartenders, manobristas, seguranças, garçons, auxiliares de serviços, auxiliares de cozinha, socorristas, etc.

2 – Custos Fixos: São todos os custos que independem da venda dos produtos ou da prestação dos serviços, mantendo-se constante para todo e qualquer nível de venda.

Alertamos que a medida que os negócios cresçam um novo planejamento se faz necessário e em consequência a estrutura e os custos aqui apresentados, devem ser repensados e estruturados conforme o seu Plano de Negócios.

Os valores apresentados a seguir são meramente referenciais, para fins de estimativa dos custos fixos, variando de empresa para empresa, localização regional e outras variáveis.

Custos Fixos

Salários (Funcionários Fixos) *

R\$ 10.000,00
Aluguel, segurança, IPTU
R\$ 2.600,00
Luz, telefone e acesso à internet
R\$ 1.500,00
Manutenção de software
R\$ 200,00
Produtos para higiene e limpeza da empresa e funcionários
R\$ 900,00
Contador
R\$ 1.000,00
Total
R\$ 16.200,00

* Para nosso exemplo consideramos uma equipe de funcionários fixos composto de 2 Garçons 1 barman, 2 cozinheiros, 1 Assistente Administrativo e financeiro, 1 serviços Gerais e 1 Recepcionista. Atenção especial em incluir todos os encargos sobre os salários nessa conta.

Nota:

Os meios de divulgação de um **Pub** variam de acordo com o porte e o público-alvo do estabelecimento. Dentre as ferramentas de divulgação mais utilizadas pelo setor são os flyers, folders, cartões, cartazes, luminosos, outdoors, anúncios em jornais de bairro ou de grande circulação, chamadas publicitárias em rádios e televisão, revistas, meios digitais, e-mail marketing, entre outros.

Embora esse custo devesse ser categorizado como fixo ou variável, às vezes é melhor pensá-lo como um grupo independente que pode gerar impacto no volume de vendas e assim conseguir cobrir os gastos da estrutura.

3 – Despesas Comerciais: As “Despesas Comerciais” são os gastos que variam conforme o volume de vendas e o volume de clientes.

Como exemplos destacamos:

- Impostos diretos sobre as vendas (dependerá diretamente do regime tributário escolhido, consulte um contador);
- Taxas cobradas pelos meios de pagamento (cartões crédito/débito, boleto bancário) caso sejam estas a forma de recebimentos.

Finalizando podemos dizer que somente de posse dos cálculos detalhados dos custos relacionados às atividades da empresa é que se pode propor uma política que vise o planejamento e a redução dos mesmos.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Quem deseja montar um pub, deverá estar sempre de olho nas principais tendências de

mercado, criando novas oportunidades de negócios, agregando valor aos produtos e serviços e sempre que possível diversificar seu mix de serviços ou produtos. Estas ações podem aumentar o valor médio gasto pelos clientes durante a permanência no seu **pub**.

Ao agregar valor que por definição é incluir inovações e diferenciais, aumentará as chances do cliente escolher seus serviços em relação a outros concorrentes.

Veja algumas dicas para agregar valor e diversificar em seu **pub**:

- **Invista na identidade visual do pub**

A identidade visual de um **pub** precisa proporcionar ao cliente uma experiência visual que remeta a história dos primeiros pubs. Capriche no visual!

- **Trabalhe a iluminação dos ambientes**

A iluminação de um **pub** deverá estar em equilíbrio com a proposta do ambiente. Ainda que algumas adaptações possam ser bem-vindas para agradar o consumidor brasileiro, especialistas afirmam que um legítimo Pub tem que funcionar em um lugar onde não faça muito calor. Na praia, ou em ambiente aberto, por exemplo, não é possível se criar o ambiente ideal. Um pub original tem pouca iluminação e não tem janelas. Depois que você entra, não dá pra saber se é dia ou noite lá fora. Esse ambiente requer adaptações, muitas vezes estruturais, e a adoção de iluminação e refrigeração adequadas a esse estilo de bar.

- **Pense e invista na acessibilidade**

Pensar em acessibilidade é fundamental para que seu **pub** esteja de acordo com a legislação vigente. Investir nesse ponto, além de ser obrigação de qualquer empresário, significa incluir como público uma grande parcela da população, e seu bar pode tornar-se referência como local com maior facilidade de mobilidade e acesso!

Segundo dados do IBGE, cerca de 45,6 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência, ou seja, aproximadamente 23,91% da população brasileira. Que tal dar a oportunidade para que essas pessoas se divirtam no seu **pub**?

- **O artesanal caiu no gosto do brasileiro**

As cervejas artesanais podem ser um dos principais diferenciais do **pub**. Os brasileiros estão buscando cada vez mais comidas e bebidas produzidas artesanalmente, sem o uso de ingredientes industrializados. Elas além de mais saudáveis, possuem um sabor caseiro e mais agradável. A previsão para esse segmento é que continue crescendo o volume de vendas como já percebido no ano passado nos nichos de bebidas, como cervejas, cafés e sucos.

- **Saber ouvir para entender o cliente**

Entender as reais necessidades ou expectativas do cliente é fundamental para organizar um local que supere suas expectativas. Converse muito com seu cliente, descubra quais são os pontos ocultos, valores e reais interesses.

- **Invista em estrutura**

Um **pub**, precisa oferecer aos seus clientes o que há de melhor em cervejas, culinária, atendimento e aporte tecnológico.

.

- **Faça muito mais que o básico**

Não se limite ao básico. Para ganhar o respeito dos clientes é importante surpreender. Pesquise as tendências, entenda as expectativas do público alvo e tenha como foco a excelência.

Com estas dicas a **pub**, agregará valor ao seu negócio, se conseguir **diversificar** seus serviços, pode aumentar as oportunidades de negócios, veja algumas dicas:

- **Barbearia temática**

Espaço totalmente integrado a decoração do ambiente. Cuidar da aparência dos clientes pode ser uma grande sacada para os pubs.

- **Sala de jogos e Tv**

Este ambiente pode ser separado do salão, para garantir mais privacidade para quem deseja jogar ou assistir aos jogos do seu time.

- **Ambiente para música ao vivo**

Pubs no Brasil investem na oferta de shows de jazz, bossa nova e blues, que além de agradar aos frequentadores habituais, ajudam a atrair novos clientes habituados a outros tipos de bares temáticos. A seleção musical de qualidade e os artistas convidados podem transformar o Pub num ponto de encontro de fãs e admiradores desses artistas.

Estas são algumas ações que podem ajudar a agregar valor e diversificar sua **pub**, mas é importante ressaltar que assim como qualquer outro negócio é essencial estar atentos as novidades do mercado, ouvir seus clientes, buscar diferenciais e sempre oferecer o que há de melhor no segmento.

16. Divulgação

A divulgação em uma **pub** é um fator muito importante e precisa ser feito com muito profissionalismo. Nos primeiros meses de funcionamento a presença do dono recepcionando os clientes é a melhor divulgação do negócio. Após a marca ser conhecida e apreciada pelos clientes as mídias digitais podem ajudar na fidelização e divulgação da **pub**.

Algumas dicas importantes para maximizar as ações de divulgação:

.

· **Apresentação profissional**

Desenvolva banners, panfletos e cartões de visita, este material será importante para divulgação em eventos ou entregas em locais estratégicos.

Lembre-se que a apresentação visual do pub é uma a melhor apresentação do seu negócio. Invista em iluminação adequada, fontes temáticas e design profissional para cativar e surpreender o cliente.

· **Redes sociais**

Uma empresa que não está na internet, hoje em dia, praticamente não existe. Principalmente para estabelecimentos que lidam com entretenimento, ter uma participação ativa nas redes sociais é fundamental. Veja algumas dicas para manter uma página de sucesso para o seu **pub** nas redes sociais:

- Responda reviews de maneira cortês, mesmo as negativas
- Não publique apenas propagandas, compartilhe conteúdo relevante
- Incentive as hashtag personalizada para postar fotos tiradas no pub
- Crie uma galeria para fotos do ambiente e de clientes
- Anuncie promoções utilizando sempre imagens ou vídeos

· **Site Empresarial**

O site é seu espaço individual para mostrar quem é você, seus serviços e diferenciais. Um site bem montado, com aspectos profissionais, pode engajar melhor seus potenciais clientes e passar confiabilidade. Seu site deve estar associado a todas as suas redes sociais.

· **Aumente seu network**

A melhor forma de aumentar sua rede é participar de feiras, palestras e encontros profissionais, mas lembre-se, o foco aqui é criar um vínculo profissional e nunca esqueça do seu cartão de visita.

· **Promova eventos e palestras interessantes**

Convide profissionais cervejeiros e da gastronomia para eventos e palestras sobre produtos específicos do pub. Existem clientes que desejam conhecer os tipos de cervejas e suas combinações gastronômicas.

· **Invista em marketing digital**

Apenas criar uma página nas redes sociais não é o suficiente para divulgar o seu **pub**. Se você quer saber como atrair clientes para um **pub** realmente, a resposta está na mais moderna estratégia de marketing atualmente: o marketing digital.

As pessoas estão conectadas à internet durante, basicamente, o dia inteiro. É a partir dela

que encontrar novos lugares para frequentar, empresas que prestam os serviços que precisam e que selecionam eventos dos quais gostariam de participar. Essa é uma oportunidade incrível de divulgação para o seu bar, que você certamente não pode deixar de aproveitar. Trata-se, basicamente, de aumentar a presença da sua marca nos meios eletrônicos, com propagandas e banners em sites especializados, um bom gerenciamento das redes sociais ou mesmo usando o chamado **inbound marketing**

· **Conheça e entenda o Marketing de influência**

O marketing de influência, consiste em realizar parcerias como microinfluenciadores pode ser uma boa estratégia, pois eles aliam boa comunicação, alcance e custo mais baixo possibilitando, desta forma, uma maior penetração em determinados públicos.

· **Nota:**

Toda divulgação deve respeitar a privacidade e acessibilidade do cliente. Evite entregar panfletos em vias públicas, isso gera muito lixo e pouco retorno. Cuidado com a invasão da privacidade na redes sócias. Faça tudo com muito profissionalismo.

·
Invista tempo para conhecer todas as alternativas de divulgação. Os clientes não irão até sua **pub** sem um esforço de divulgação. Atualmente existem inúmeras estratégias de divulgação gratuitas outras que podem ser feitas com baixo investimento. E lembre-se que não existe uma regra: o que funciona para um nicho de negócio, pode não funcionar para outro. Por isso, é importante planejar as ações e conhecer cada vez mais o público que se deseja atingir.

17. Informações Fiscais e Tributárias

As informações fiscais e tributárias serão diferenciadas em decorrência da opção do regime tributário escolhido pelo empreendedor.

Exemplo 1: Pub optante do SIMPLES Nacional

O segmento de **Pub**, assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 5611-2/05** como as atividades de servir bebidas alcoólicas, com entretenimento (música ao vivo ou não, apresentações, utilização de equipamentos sonoros, ainda que de forma eventual ou periódica), ao público em geral, com serviço completo, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela **Lei Complementar nº 123/2006**, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa e R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no

Portal do SIMPLES Nacional:

- **IRPJ** (imposto de renda da pessoa jurídica);
- **CSLL** (contribuição social sobre o lucro);
- **PIS** (programa de integração social);
- **COFINS** (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- **ICMS** (imposto sobre circulação de mercadorias e serviços de comunicação)
- **INSS** (contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, este ramo de atividade é tributado pelo anexo I do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 4% a 19%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

Exemplo 2: Pub NÃO optante do SIMPLES Nacional

Alguns empreendedores podem não optar pelo Simples Nacional, ou o tipo de atividade não é permitido, veja o anexo do Comitê Gestor do Simples Nacional - Resolução CGSN nº 119, de 19 de dezembro de 2014

Para estes casos há os regimes de tributação abaixo:

1 - Lucro Presumido: É a apuração do tributo sobre o lucro que se presume através da receita bruta de vendas de mercadorias e/ou prestação de serviços. Trata-se de uma forma de tributação simplificada utilizada para determinar a base de cálculo dos tributos sobre o lucro das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos tributos é feita trimestralmente.

A base de cálculo para determinação do valor presumido varia de acordo com a atividade da empresa. Sobre o resultado da equação: Receita Bruta x 8%, aplica-se as alíquotas de:

IRPJ - 15%.

Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;

CSLL - 9%.

Não há adicional de imposto.

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

PIS - 0,65%

sobre a receita bruta total;

COFINS – 3%

sobre a receita bruta total.

2 - Lucro Real: É o cálculo do tributo sobre o lucro líquido e a empresa realmente obteve no período de apuração, ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em

nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, mas poderá ser mais vantajoso em comparação com lucro presumido e por isso, deverá ser bem avaliado por um contador. As alíquotas para este tipo de tributação são:

IRPJ - 15%.

Sobre a base de cálculo (lucro líquido). Haverá um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. O imposto poderá ser determinado trimestralmente ou anualmente;

CSLL - 9%.

determinada nas mesmas condições do IRPJ;

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

PIS - 1,65%

sobre a receita bruta total, compensável;

COFINS - 7,65%

sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta o imposto estadual:

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.

Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido):

- **INSS - Valor devido pela Empresa** - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;
- **INSS - Autônomos** - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS).
- **RAT** - Risco de Ambiente do Trabalho - de 1% a 3% sobre a folha de pagamento de salários dependendo do grau de risco da atividade econômica, recolhida junto com a guia de INSS.
- **INSS Terceiros** - Contribuições Sociais recolhidas junto com a guia de INSS, calculada sobre a folha de pagamento com alíquota entre 0,8% a 7,7% dependendo da atividade econômica, destinadas aos serviços sociais e de formação profissional tais como: SESI, SESC, SENAI, SEBRAE, Incra, dentre outros.
- **FGTS** - Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

18. Eventos

Antes de tudo, feiras e eventos são momentos dedicados ao encontro. Nesses locais, você

tem a oportunidade de conhecer novos clientes, e tem a oportunidade de ter acesso direto a fornecedores e possíveis parceiros em negócios e em investimentos. Por isso, é importante para o empreendedor de um **Pub** participar dos eventos de seu segmento.

Selecionamos alguns dos eventos importantes deste segmento. Para se manter competitivo, é preciso estar sempre atento ao mercado à sua volta e, em especial, ao que está fazendo a concorrência. Em feiras e em eventos, você poderá fazer isso em um único local.

Os principais eventos do setor são os seguintes:

- **Congresso Nacional Abrasel – evento anual e, estados diferentes a cada ano**

<https://abrase.com.br/>

- **Fispal Food Service – Feira Internacional de Produtos e Serviços para Alimentação Fora do Lar – evento anual em São Paulo**

<https://www.fispalfoodservice.com.br/pt/home.html>

- **All About Food – Feira Internacional para o setor de Alimentos e Bebidas**

<https://www.baressp.com.br/anufood-brazil>

- **Bar Convent São Paulo – Feira Internacional de Bares e bebidas.**

<https://www.baressp.com.br/bar-convent-sao-paulo>

A melhor opção para conhecer os eventos do setor é consultar com os fornecedores, distribuições e parceiros do negócio.

19. Entidades em Geral

Na área de **Pubs**, um dos pontos mais importantes é oferecer serviços distintos, pois isso ajudará a diferenciar o seu estabelecimento da concorrência. O mercado de bares e restaurantes conta com o apoio de vários órgãos e entidades que contribuem para a melhoria dos serviços prestados.

Conhecer as principais entidades do setor é fundamental para se manter informado e atualizado e ter o amparo necessário em situações mais complexas.

Conheça algumas delas:

- **ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes**

<https://mg.abrase.com.br/>

- **ABRESI – Associação Brasileira de Gastronomia, Hospedagem e Turismo**

<http://abresi.com.br/>

- **ABRABE – Associação Brasileira de Bebidas**

<https://www.abrabe.org.br/>

- **SINDICERV – Sindicato Nacional da Indústria da Cerveja**

<https://www.sindicerv.com.br/>

- **ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

<http://portal.anvisa.gov.br/>

- **ABIMAQ – Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos**

<http://www.abimaq.org.br/>

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade, em geral, representada por: fabricantes, consumidores e organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física).

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

1. Normas específicas para um Pub

ABNT NBR 15635:2008 - Serviços de alimentação - Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais.

Esta Norma especifica os requisitos de boas práticas e dos controles operacionais essenciais a serem seguidos por estabelecimentos que desejam comprovar e documentar que produzem alimentos em condições higiênico sanitárias adequadas para o consumo.

ABNT NBR ISO 22000:2006 Versão Corrigida:2006 - Sistemas de gestão da segurança de alimentos - Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos

Esta Norma especifica requisitos para o sistema de gestão da segurança de alimentos, onde uma organização na cadeia produtiva de alimentos precisa demonstrar sua habilidade em controlar os perigos, a fim de garantir que o alimento está seguro no momento do consumo humano.

2. Normas aplicáveis na execução de um Pub

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais.

Esta Norma estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer as expectativas do cliente.

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.

Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípio de incêndio.

ABNT NBR 5626:1998 - Instalação predial de água fria.

Esta Norma estabelece exigências e recomendações relativas ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de água fria. As exigências e recomendações aqui estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de potabilidade da água no caso de instalação de água potável.

ABNT NBR 5410:2004 Versão Corrigida: 2008 - Instalações elétricas de baixa tensão.

Esta Norma estabelece as condições a que devem satisfazer as instalações elétricas de baixa tensão, a fim de garantir a segurança de pessoas e animais, o funcionamento adequado da instalação e a conservação dos bens.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

Esta Norma especifica os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente.

ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida: 2005 - Acessibilidades a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

21. Glossário

Nos **Pubs**, a cerveja é a bebida principal, rótulos e descrições sensoriais de cervejas em especial as artesanais podem por vezes conter termos históricos e técnicos um tanto obscuros para quem está começando a empreender neste segmento, sem falar nos vários tipos de copos para servi-las que fez toda a diferença.

O empreendedor precisa conhecer todos estes produtos e suas especificidades.

· Glossário da Cerveja

<https://mestre-ervejeiro.com/glossario-de-termos-ervejeiros/>

- **Glossário de tipos de copos para servir Cerveja**

<https://www.lojabrazil.com.br/blog/tipos-de-copos-para-erveja/#.Xe1BYZNKjIU>

22. Dicas de Negócio

Montar uma **pub** pode até ser algo simples, mas sua manutenção exige muito planejamento. Quanto maior o planejamento maior será as chances de sucesso no negócio. O tempo que se gasta antes de começar é dinheiro que se deixa de perder: os problemas, prováveis ou meramente possíveis, já foram pensados e a solução, equacionada antes que eles se transformem em perdas.

Este segmento de negócio, apresenta uma grande concorrência e o empreendedor precisa estar atento a todos os detalhes, principalmente, no início das atividades, tanto na parte comercial, quanto na parte operacional e de gestão administrativo e financeira da empresa.

Faça um planejamento para o negócio visando o desenvolvimento e crescimento, para isso destacamos os seguintes pontos a serem trabalhados:

- **Atendimento diferenciado**

A qualidade no atendimento é o ponto mais exigido pelos frequentadores de um **pub**. A qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo cliente, além de comodidades adicionais tais como: estacionamento, clima de conforto que deve estar presente no ambiente da **pub** com sonorização, temperatura e iluminação adequada.

- **Cuidados especiais com a cerveja**

O carro chefe de um **pub**, merece atenção especial. Copo mal lavado é um pecado capital. Os resíduos de gordura prejudicam a formação do colarinho e o gás vai embora. A bebida fica choca. É aconselhável ainda não enxugar os copos deixando-os secar de cabeça para baixo. Segundo apreciadores, uma cerveja “estupidamente gelada”, não é tão gostosa como pensam. O paladar pode ser alterado em temperaturas extremamente baixas. O ideal está entre 5 e 8 graus.

- **A automatização dos processos**

A automação do food service é uma das fortes tendências para bares e restaurantes. Por meio dela, o seu garçom se despede dos tradicionais blocos de papel e o atendimento é realizado diretamente da mesa, com tablets ou smartphones, que enviam informações de forma automática para a cozinha.

Este tipo de tecnologia permite que o trabalho se torne mais rápido e prático, gerando assim uma maior satisfação nos seus clientes e a otimização do atendimento.

· **Monte seu time de sucesso**

Com treinamento, técnica e pessoas dispostas a realmente vestir a camisa do **pub** e ser parte dele. Todos os funcionários devem ser uma extensão de tudo que o **pub** deseja oferecer ao cliente. Para isso, você precisa selecionar e treinar colaboradores conforme a proposta do ambiente. Criar mecanismos de incentivo para garçons, como comissionamento, pode também ajudar a impulsionar as vendas do bar.

· **Invista em pesquisas de satisfação**

O jeito mais rápido de melhorar ainda mais sua **pub** é ouvindo o que os seus clientes têm a dizer. As pesquisas de satisfação estão cada vez mais fáceis de organizar, graças às redes sociais, e podem oferecer feedback valioso. Alguns estabelecimentos inclusive oferecem descontos ou bebidas de cortesia para os clientes que respondem às pesquisas.

Veja alguns exemplos do que você pode perguntar para seu público:

- O que achou de nossas cervejas?
- Qual sua opinião sobre a qualidade da comida e porções?
- Quanto tempo, em média, passa no pub quando o visita?
- Existe algo no ambiente que o incomoda?
- O que gostaria de encontrar em nosso pub da próxima vez?
- Como foi o atendimento e relacionamento com a equipe?

· **Elabore programa de fidelidade**

O público que costuma a ir a **pubs**, normalmente o faz com certa frequência.

Pessoas que possuem um **pub** favorito costumam a sugerir o estabelecimento para reuniões com os seus outros grupos sociais. Isso significa que, além de um cliente que sempre volta, você contará com novos clientes em potencial.

Para se tornar o bar favorito, no entanto, você precisará fazer ações de fidelização. Os seus clientes devem ter motivos que os levam de volta ao seu **pub**. Veja algumas estratégias:

- Descontos para clientes frequentes
- Reservas e vendas de garrafas que ficam armazenadas no bar
- Espaço que estimule reuniões entre amigos
- Promoções para aniversariantes e datas comemorativas

Nota:

Com objetivo de oferecer conhecimento e informação para alavancar a produtividade dos

pequenos negócios da alimentação fora do lar, o Sebrae e a Abrasel desenvolveram, em parceria, o projeto **Gastronomia Digital**. De acesso gratuito e online, dezenas de cursos em diferentes áreas de interesse de quem empreende ou trabalha no setor já estão disponíveis. Conheça os cursos – **Gastronomia Digital**.

Para ampliar o conhecimento sobre as técnicas de gestão de um **pub**, sugerimos a leitura do artigo do SEBRAE: **10 fatores-chave de sucesso para melhorar o seu bar ou restaurante**.

23. Características Específicas do Empreendedor

Diferentemente das **pubs** na Inglaterra, onde o próprio dono atende os cliente, em geral frequentadores antigos do local e moradores de sua região, o empreendedor que desejar abrir uma **pub** no Brasil, irá encontrar uma outra realidade, onde a clientela é bem mais heterogênea e exigente, porém menos fiel. Contudo, algumas características pessoais são consideradas fundamentais para um empreendedor deste segmento, de forma geral, envolvem **criatividade**, **inovação** e **iniciativa**. Veja:

- Sensibilidade para identificação de nichos de público;
- Disposição para correr riscos e responsabilidade
- Facilidade de relacionamento interpessoal
- Capacidade de identificar prioridades
- Capacidade de operacionalizar ideias
- Habilidade para identificar oportunidades
- Capacidade de comunicação e criatividade
- Capacidade de liderança
- Domínio de métodos e técnicas de trabalho
- Capacidade de estabelecer e consolidar relações.

Características e habilidades para um bom negociador:

- Ter carisma pessoal
- Comunicar-se de forma clara e objetiva
- Preocupar-se com questões que envolvem o bem-estar do cliente
- Ser cordial em todos os momentos da negociação
- Comportamento de parceria
- Conhecimento de todas as técnicas de negociação

Para uma boa administração são competências fundamentais:

- Cumprir compromissos funcionais
- Assiduidade e pontualidade
- Compromisso com prazos e tarefas
- Disponibilidade de tempo para reuniões de planejamento
- Disposição para organizar implantar melhorias contínuas

Um empreendedor "saberá aprender o que for necessário para a criação, desenvolvimento e realização de sua visão". (DOLABELA, 1999 p. 70). Considerando-se esta afirmativa, percebe-se em qualquer área que se deseje atuar é preciso estar disposto a aprender. Para aumentar as chances de sucesso é fundamental que o empreendedor desenvolva as competências e habilidades relacionadas ao negócio.

24. Bibliografia Complementar

- 10 FATORES-chave de sucesso para melhorar o seu bar ou restaurante. 2019. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/12-fatores-chave-de-sucesso-em-bares-e-restaurantes,d7e37b5ba5527510VgnVCM1000004c00210aRCRD?origem=segmento&codSegmento=2>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- 2018, ANO dos brew pubs no brasil. 2017. Disponível em Disponível em: <<http://cervejaemalte.com.br/blog/2018-ano-dos-brew-pubs-no-brasil/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- 5 DICAS para montar um bar de sucesso. [s.d]. Disponível em Disponível em: <<https://blog.goomer.com.br/5-dicas-para-montar-um-bar-de-sucesso/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- 5 QUALIDADES para ser um bom cozinheiro. [s.d]. Disponível em Disponível em: <<https://blog.novasafra.com.br/2018/03/03/5-qualidades-de-um-bom-cozinheiro/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- 7 CARACTERÍSTICAS de um Bartender que realmente sabe o que faz. [s.d]. Disponível em Disponível em: <<https://bartenderstore.com.br/7-caracteristicas-de-um-bartender-que-realmente-sabe-o-que-faz/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- AS 10 CARACTERÍSTICAS que separam os excelentes barmans dos barmans normais. [s.d]. Disponível em Disponível em: <<https://www.baraberto.com/artigos/10-caracteristicas-que-separam-excelentes-barmans-barmans-normais>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

2019.

- AS 5 MAIORES tendências para bares e restaurantes em 2019. 2019. Disponível em Disponível em:<<https://marketup.com/blog/tendencias-para-bares-e-restaurantes-em-2019/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- AS 8 MAIORES tendências para bares e restaurantes 2019! 2019. Disponível em Disponível em:<<https://www.casamagalhaes.com.br/blog/tendencias-de-mercado/tendencias-para-bares-e-restaurantes/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- BARES e restaurantes: um setor em expansão. 2019. Disponível em Disponível em:<<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/bares-e-restaurantes-um-setor-em-expansao,1038d53342603410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- BARSSALOBRE, Amanda. Chegou A Hora De Empreender! Saiba Como Abrir Um Pub E Tenha Muito Sucesso Em Sua Cidade! – 2018 – Disponível em <<https://aberturasimples.com.br/abrir-um-pub/>>. Acesso em 29 de novembro de 2019.
- BOLETIM Inteligência & Tendências de Mercado. 2019. Disponível em Disponível em:<<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RN/Anexos/bares-e-restaurantes-abril2019.pdf>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- CALLGARI, Carolina. Espaços oferecem serviços diversificados como estratégia para atrair público. 2016. Disponível em Disponível em:<<https://oglobo.globo.com/rio/bairros/espacos-oferecem-servicos-diversificados-como-estrategia-para-atrair-publico-19721626>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- COMO deve ser a estrutura do bar. [s.d]. Disponível em Disponível em:<<https://cursos.escolaeducacao.com.br/artigo/como-deve-ser-a-estrutura-do-bar>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- COMO montar um bar. [s.d]. Disponível em Disponível em:<<http://ecomanda.com.br/blog/como-montar-um-bar>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- COMO realizar a padronização de processos em restaurantes? Descubra! 2018. Disponível em Disponível em:<<https://www.checklistfacil.com/blog/como-realizar-a-padronizacao-de-processos-em-restaurantes-descubra/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- CONHEÇA os 9 passos para montar um pub de sucesso – 2019 – Disponível em <<https://servircomrequinte.francobachot.com.br/conheca-os-9-passos-para-montar-um-pub-de-sucesso/>>. Acesso em 29 de novembro de 2019.
- DICAS de layout para bares e restaurantes. 2018. Disponível em Disponível em:<<https://conteudo.fratini.com.br/2018/11/01/dicas-de-layout-para-bares-e-restaurantes/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- GARÇOM. [s.d]. Disponível em Disponível em:<<https://gestaoderestaurantes.wordpress.com/2009/09/02/garom/>>. Acesso em: 11 de

- GONÇALVES, Vinicius. Como Montar Um Pub – Guia Completo Passo A Passo- 2015 – Disponível em <<https://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/como-montar-um-pub/>>. Acesso em 29 de novembro de 2019.
- MARTINS, Mart. Como montar um bar? Guia para sua estrutura e arquitetura. 2018. Disponível em Disponível em:<<https://www.falamart.com.br/como-montar-um-bar/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- O QUE é pub: saiba tudo sobre essa instituição britânica. 2019. Disponível em Disponível em:<<https://mapadelondres.org/o-que-e-pub/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- O QUE é um PUB? Tudo o que você precisa saber! 2019. Disponível em Disponível em:<<https://sischef.com/tudo-sobre-pub/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- PESQUISA revela dados sobre o mercado de cervejas especiais no Brasil. 2019. Disponível em Disponível em:<<https://blog.clubedomalte.com.br/noticias/pesquisa-mercado-de-cervejas-especiais-no-brasil/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- PUBS: conheça a tradição dos famosos bares ingleses! 2018. Disponível em Disponível em:<<https://www.homnilupulo.com.br/cultura/historia/o-que-sao-pubs/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.
- RUFATTO, Joao. Como Atrair Clientes Para Um Bar: 10 Dicas Comprovadas. 2018. Disponível em Disponível em:<<https://relevoguardanapos.com.br/como-atrair-clientes-para-um-bar/>>. Acesso em: 11 de dezembro de 2019.

25. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo **Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe)**, em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae na web.

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/fundo-de-aval-do-sebrae-oferece-garantia-para-os-pequenos-negocios,ac58742e7e294410VgnVCM2000003c74010aRCRD>

Consulte também:

- **Proger Urbano Capital de Giro**

<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/empresas/produtos-e-servicos/credito/obter-capital-de-giro/proger-urbano-capital-de-giro#/>

- **Cartão BNDES**

<https://www.cartaobndes.gov.br/cartaobndes/>

· Microcrédito Produtivo Orientado Caixa

<http://www.caixa.gov.br/empresa/credito-financiamento/crescer/Paginas/default.aspx>

26. Planejamento Financeiro

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso. Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

· Fluxo de Caixa

Para uma **pub** é fundamental controlar as despesas da empresa, isso é realizado por meio do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira.

· Capital de Giro

O período entre a prestação de serviço e o recebimento, pode ser longo e a necessidade de recursos será suprida pelo capital de giro. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

· Princípio da Entidade

O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso empresarial.

· Despesas

Assim como a maioria dos negócios, as **pubs**, possuem despesas fixas e variáveis que deverão ser horadas para evitar problemas futuros. Embora pequenas, o seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

· Reservas/Provisões

No caso de uma **pub**, a necessidade de provisões para troca de equipamentos mais modernos é uma necessidade deste modelo de negócio. Este recurso funcionará como um fundo de reserva.

· Empréstimos

Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os

negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

· **Objetivos**

Definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.

· **Utilização de Softwares**

As novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais adequada for a suas necessidades.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

O empreendedor que deseja atuar na criação de uma **pub**, pode aproveitar todas as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.

Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo Sebrae:

· **Cursos online e gratuitos**

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>

1 - Para desenvolver o comportamento empreendedor

Empretec - Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado. <http://goo.gl/SD5GQ9>

2 - Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que tem experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar

Plano de Negócios - O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa. <http://goo.gl/odLojT>

3 - Para quem quer inovar

Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a

identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado. <https://www.sebraecanvas.com/#/>

Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação. <http://goo.gl/kO3Wiy>

ALI - O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte. <http://goo.gl/3kMRUh>

28. Sites Úteis

- **ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes**

<https://mg.abrasel.com.br/>

- **ABRABE – Associação Brasileira de Bebidas**

<https://www.abrabe.org.br/>

- **ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

<http://portal.anvisa.gov.br/>

