



ALIMENTOS



CARDÁPIOS ELETRÔNICOS

Inovação para bares e restaurantes

As inovações tecnológicas fazem parte do dia a dia dos consumidores brasileiros – a exemplo dos dispositivos móveis, que revolucionaram a maneira com que as empresas se relacionam com seus clientes. Para o segmento de alimentação fora do lar, uma das tendências que merece destaque consiste no cardápio eletrônico, um sistema digital de atendimento em restaurantes. Trata-se de uma inovação que busca melhores resultados para os estabelecimentos e satisfação para os clientes. Diante esse cenário, o Boletim de Tendências deste mês aborda o potencial dos cardápios eletrônicos para as MPE do segmento de bares e restaurantes, seus benefícios e os principais pontos de atenção para adotar esta nova tendência.

Segundo a Associação Nacional dos Restaurantes dos EUA (NRA):



79% dos consumidores acreditam que a tecnologia aumenta a conveniência;



70% afirmam que a tecnologia acelera o serviço;



70% apontam que a tecnologia melhora a precisão no pedido;



35% afirmam que a tecnologia influencia na escolha do restaurante.

Os cardápios eletrônicos são destaque entre as principais tendências tecnológicas elencadas pelos consumidores.

Tablets para cardápio
27%

Aplicativos para os clientes
25%

Aplicativos para os restaurantes
19%

M-payment¹
16%

Redes sociais para campanhas de marketing
13%

Segundo Felipe Maia Lo Sardo, cofundador da [Goomer](#), em entrevista ao Sebrae Inteligência Setorial, os cardápios eletrônicos representam uma nova abordagem de exposição dos serviços ofertados pelos bares e restaurantes.

Normalmente, por meio de um dispositivo móvel, a tecnologia não apenas digitaliza o cardápio, mas também trabalha como um verdadeiro atendente, oferecendo ilimitadas interações com os consumidores, como a realização do pedido e o pagamento móvel.

O cardápio digital torna o restaurante mais competitivo, e o setor de alimentação precisa utilizar esta tecnologia para ficar mais eficiente. ”

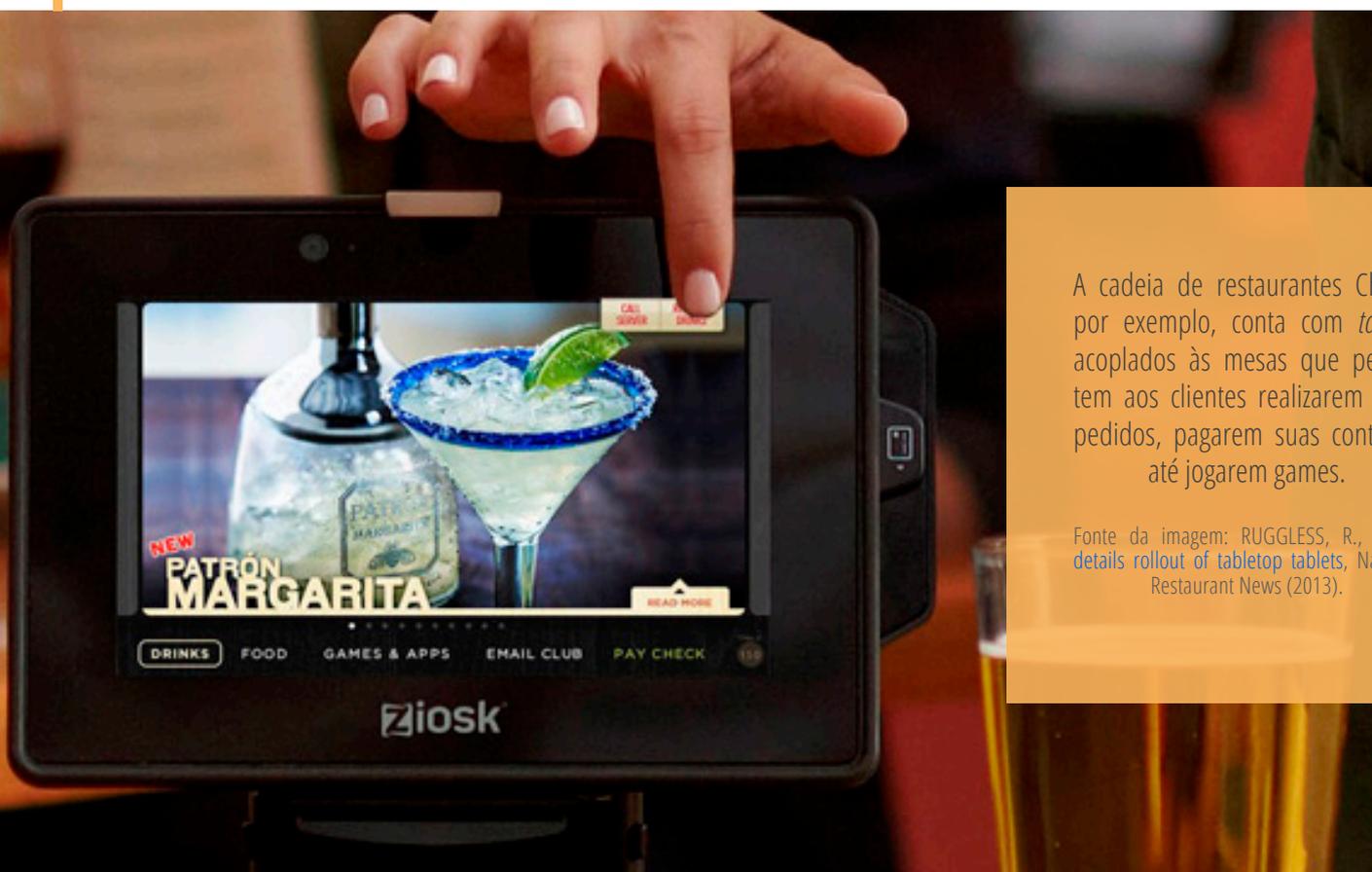
Felipe Maia Lo Sardo, cofundador da [Goomer](#), em entrevista ao Sebrae Inteligência Setorial.

¹Sistema de pagamentos via celular

POTENCIAL DOS CARDÁPIOS ELETRÔNICOS

Principais funcionalidades

Uma das principais características dos cardápios eletrônicos consiste no seu alto potencial de personalização, no qual diversas funções podem ser adicionadas de acordo com as necessidades do pequeno negócio e do mercado onde atua. Com os cardápios eletrônicos, bares e restaurantes podem oferecer uma série de comodidades para seus clientes, enquanto garantem menores custos e mais agilidade nas operações.



A cadeia de restaurantes Chili's, por exemplo, conta com *tablets* acoplados às mesas que permitem aos clientes realizarem seus pedidos, pagarem suas contas e até jogarem games.

Fonte da imagem: RUGGLESS, R., *Chili's details rollout of tabletop tablets*, Nation's Restaurant News (2013).

Para Felipe Maia Lo Sardo, cada estabelecimento possui demandas diferenciadas em termos de funcionalidades dos e-cardápios. O especialista destaca ainda que o sistema adotado deve possibilitar a customização e garantir que o consumidor não erre na hora de utilizá-lo, como para realizar um pedido, por exemplo, além disso, deve contar com um canal de comunicação, possibilitando o recebimento de *feedbacks* sobre os serviços prestados e até sobre o próprio sistema, com vista aperfeiçoá-lo.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

- Possibilita que o cliente realize o pedido por meio do sistema na mesa.
- Disponibiliza informações detalhadas sobre os itens servidos.
- Conta com versões em outros idiomas.
- Permite que o cliente gere sua conta e possa realizar o pagamento.
- Permite que o cliente avalie o serviço e tenha um canal de comunicação com a gerência.
- Permite a coleta de informações sobre o perfil do consumidor.

Fonte: Autor Felipe C., com informações de: *Restaurante adota cardápio em tablet e vê faturamento aumentar*, G1 (2013); CHEN, X. Y., *Restaurants and technology: Investing in tablets*, Market Realist (2013); *Restaurantes trocam garçons por tablets para agilizar atendimento*, Economia iG (2014); *Aumente os lucros do restaurante com a instalação de cardápios eletrônicos*, Giime, Goomer (2015); e Felipe Maia Lo Sardo, em entrevista ao Sebrae Inteligência Setorial.

BENEFÍCIOS DOS CARDÁPIOS ELETRÔNICOS

para bares e restaurantes

Como visto, os cardápios eletrônicos contam com uma série de funcionalidades que podem ser adaptadas à realidade de cada negócio. Essas funcionalidades, por sua vez, trazem benefícios não só para os clientes, mas também para as empresas, que conquistam melhores resultados e se destacam no mercado.

Para o especialista Felipe Maia Lo Sardo, um dos principais benefícios dos cardápios eletrônicos é a possibilidade de interação entre o consumidor e os restaurantes, gerando métricas que possibilitam ao estabelecimento acompanhar os resultados e a satisfação dos clientes. **Ele aponta ainda outros benefícios de destaque para as MPE, conforme abaixo:**



Otimização da operação e consequente redução de custos.



Diminuição nos erros do pedidos e de desperdícios.



Dinamismo para o empresário realizar mudanças no cardápio.



Aumento de consumo a partir de melhores informações sobre o cardápio.



Possibilidade de um *feedback* direto do cliente a partir do sistema eletrônico.



Contribuição para maior agilidade no atendimento e rotatividade de mesas.



Oferecer o cardápio traduzido nos principais idiomas e facilitar o atendimento a turistas e visitantes.



**COMENDO COM OS OLHOS:
UM DOS GRANDES BENEFÍCIOS
DO CARDÁPIO ELETRÔNICO
ESTÁ NA ATRAÇÃO VISUAL DAS
BEBIDAS E DOS ALIMENTOS
OFERTADOS. FOTOS EM
ALTA RESOLUÇÃO PODEM
CONTRIBUIR PARA AUMENTAR
O CONSUMO DOS CLIENTES.**

Solução da empresa americana **Ziosk**, o *tablet* conectado à mesa conta com uma melhor visualização dos alimentos e permite que os clientes realizem outras atividades, como jogar games, ler notícias e pagar a conta. Fonte da imagem: *Press Assets*, Ziosk (2015)

Fonte: Autor Felipe C., com informações de: CHEN, X. Y., *Restaurants and technology: Investing in tablets*, Market Realist (2013); *The rise of tablets in restaurants*, Buzztime (2014); *Aumente os lucros do restaurante com a instalação de cardápios eletrônicos*, Goomer (2015); e Felipe Maia Lo Sardo, em entrevista ao Sebrae Inteligência Setorial.

PONTOS DE ATENÇÃO

na adoção de cardápios eletrônicos

Mesmo com uma série de benefícios, os empreendedores devem estar atentos a diversos pontos na hora de adotar os cardápios eletrônicos, para que esta tecnologia traga o retorno esperado e contribua para a satisfação dos consumidores.

Para Felipe Maia Lo Sardo, alguns pontos são fundamentais para que as empresas de pequeno porte conquistem resultados expressivos com os cardápios eletrônicos:

1

Conte com soluções que levem em consideração a **usabilidade e a experiência do consumidor** durante o serviço. Neste caso, muitas funcionalidades podem confundir o cliente e reduzir os benefícios gerados pelo cardápio eletrônico.

2

Busque a **integração com outros sistemas da empresa**, como o de estoque e de nota fiscal, o que pode garantir agilidade e redução de custos.

3

Determine a **melhor forma de adotar o cardápio eletrônico** de acordo com o perfil da empresa e do consumidor, seja por meio de *tablets*, aplicativos, mesas interativas ou outras soluções.

4

Busque **fornecedores de qualidade** e que ofereçam suporte e apoio na implementação.

5

Treine a equipe e **simule testes**, de modo que a agilidade na realização dos pedidos seja acompanhada pela entrega do produto ao consumidor.



Fique atento! Confira duas soluções que podem reduzir os custos no investimento em cardápios eletrônicos:

- Aluguel de equipamentos: caso não conte com o recurso necessário para a compra de equipamentos, as MPE contam com a possibilidade de alugar os dispositivos a partir de empresas especializadas, como a [Implement](#) e a [BRMobile](#).
- Parceria com anunciantes: para reduzir os custos operacionais, as MPE devem contar com anunciantes parceiros, os quais podem divulgar marca e demais ações de marketing no cardápio eletrônico.



Dica! Confira o aplicativo Menu For Tourist, que busca resolver o problema entre os turistas estrangeiros e os profissionais do setor de alimentação fora do lar. Por meio do aplicativo, os estabelecimentos e os usuários contam com o mesmo cardápio traduzido para os principais idiomas, o que facilita a escolha do pedido e pode agregar valor ao cardápio eletrônico. O Menu For Tourist está disponível para download na [Google Play](#) e [App Store](#).

Fonte: Autor Felipe C., com informações de: PRABU, K., *Tablets replacing paper menus in restaurants – a long-term trend or too problematic?*, Tnooz (2013); *Cardápios em tablets: essa moda vai pegar?*, TudoCelular (2015); *O que considerar para escolher um cardápio para tablets*, Goomer (2015); e Felipe Maia Lo Sardo, em entrevista ao Sebrae Inteligência Setorial.

AÇÕES RECOMENDADAS



Inove em sua empresa e adote as novas tendências do setor de alimentos. Para isso, os empreendedores podem contar com o apoio do [Sebraetec](#) em diversas áreas, como inovação e tecnologia. Conte ainda com a atuação dos [Agentes Locais de Inovação \(ALI\)](#), que podem auxiliar na implementação de soluções inovadoras gratuitamente em sua empresa. Para mais informações, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800 ou procure a [unidade mais próxima](#);



Fique atento ao mercado de cardápios digitais para identificar novas tendências, acompanhar as inovações na área e monitorar a adesão do público consumidor. Participe de eventos. Como dica, confira o calendário nos portais [Sebrae/RJ](#), [Abrasel](#) e [Expofeiras](#);



Confira mais informações sobre a [engenharia do cardápio](#), uma área de estudo que busca estruturar o cardápio para que os clientes aumentem seu consumo e comprem os itens que mais beneficiem o estabelecimento;



Fique atento ao custo e ao benefício proporcionado pelos cardápios eletrônicos em sua empresa. É fundamental que a solução traga resultados positivos tanto para a empresa como para os clientes. Como dica, confira o portal de [Finanças](#) do Sebrae e gerencie com excelência os recursos do seu negócio.



ALIMENTOS
BOLETIM DE TENDÊNCIA
SETEMBRO/2015

Gerência de Conhecimento e Competitividade
Gerente: Cezar Kirszenblatt
Gestor do Programa Sebrae Inteligência Setorial: Marcelo Aguiar
Analista de Inteligência Setorial: Mara Godoy
Conteudista: Felipe Ciola
Especialista: Felipe Maia Lo Sardo

Entre em contato com o Sebrae: **0800 570 0800**

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº9.610). Fotos: Banco de imagens.